Conditions Partner Programm
Performance Services • Version du 01.03.2025

I Champ d'application

1. Champ d'application
Si un contrat de service a été conclu, dans le cadre du Heidelberg Partner Programm, avec Heidelberg Suisse SA (ci-après Heidelberg), les Conditions Partner Programm Performance Services suivantes, de même que les Conditions de service de Heidelberg Suisse SA, sont valables, pour autant que d'autres dispositions n'aient pas été explicitement convenues par écrit. Un contrat de service dans le cadre du Heidelberg Partner Programm se compose généralement d'une ou plusieurs étendues des prestations.

II Conditions générales applicables dans le cadre des Conditions Partner Programm Performance Services

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. Rémunération pour les prestations de service fournies dans le cadre du Partner Programm Performance Services ou d'une intervention de service individuelle
L'ensemble des prestations de service proposées et exécutées par Heidelberg dans le cadre d'un Partner Programm Performance Services ou d'interventions de service individuelles sont par principe exécutées pendant les horaires de travail réglementaires contre frais de contrat ou autres frais, à moins que ces prestations ne soient expressément proposées par Heidelberg comme une prestation gratuite à titre de dédommagement après la période de garantie. Tous les frais du contrat et tous les frais s'entendent avec la taxe sur la valeur ajoutée en vigueur en sus. Si aucun autre accord n'a été passé par écrit, aucune autre prestation ne sera fournie en dehors des horaires de travail réglementaires.

3. Réception de messages de défaut
Heidelberg réceptionne les messages de défaut pendant les horaires de travail réglementaires. Des coûts supplémentaires sont engagés pour la réception de messages de défaut en dehors des horaires de travail réglementaires.

4. Conditions techniques requises pour l'intégration d'éléments dans le Heidelberg Partner Programm

4.1 Machines et composants
L'intégration des machines et des composants dans le Partner Programm Performance Services suppose que les machines et composants sont dans un état technique irréprochable. Les machines et composants dont le délai de prescription pour les droits découlant du constat de vices ou le programme de prestations de service SystemService plus a déjà expiré ne pourront être intégrés dans le Partner Programm Performance Services qu'après avoir été soumis à un contrôle effectué par Heidelberg. Les frais de cette inspection et tous les coûts devant être engagés pour la remise en état des machines et composants en vue de leur intégration dans le contrat de service seront à la charge du client et seront facturés conformément aux tarifs et aux listes de prix en vigueur.

4.2 Logiciels
L'intégration d'un logiciel dans le contrat Maintenance des logiciels Prinect du Partner Programm suppose que le client a acquis le droit d'utilisation de la version actuelle du logiciel concerné et que la version du logiciel Prinect est actuelle au moment de l'intégration.

5. Autres prestations de service
Les prestations qui sont souhaitées par le client et qui dépassent le cadre du Partner Programm Performance Services expressément précité seront facturées séparément conformément aux tarifs et listes de prix en vigueur chez Heidelberg.

III Prestations et dispositions du Partner Programm Performance Services

1. Maintenance des logiciels Prinect

1.1 Étendue des prestations du contrat maintenance des logiciels Prinect
Le contrat Maintenance des logiciels Prinect inclut la fourniture d'extensions logicielles, de service releases et de mises à jour logicielles.

- Les extensions logicielles sont de nouvelles versions d'un logiciel qui non seulement remédient à des erreurs, mais aussi et surtout contiennent de nouvelles fonctions ou élargissent le champ d'application, améliorent sensiblement la flexibilité ou la productivité et ne sont pas concernées par les réclamations du client pour non-conformité. Avec la nouvelle extension logicielle, une aide en ligne est fournie au client.
- Les service releases permettent de supprimer des erreurs affectant les logiciels. Elles ne contiennent pas de nouvelles fonctions. Elles regroupent habituellement plusieurs mises à jour logicielles.
- Les mises à jour logicielles sont des corrections de certaines erreurs et sont généralement fournies par Heidelberg au client via Internet
- Entre la parution d'extensions logicielles et de service, de sorte que le client les installe lui-même.

Les prestations définies pour la maintenance des logiciels Prinect sont fournies à un prix fixe pendant la durée du contrat. Le client peut également commander l'installation requise du logiciel par un instructeur ou un technicien du service après-vente. Cette installation sera réalisée pendant les horaires de travail réglementaires de Heidelberg et également à un prix fixe.

1.2 Conditions d'utilisation
Le droit d'utilisation conféré avec le logiciel acquis à l'origine (usage individuel ou multiple) reste valable. Les Conditions générales (CG) actuellement en vigueur sont applicables dans leur version la plus récente, aussi bien pour le logiciel acquis à l'origine que pour les extensions logicielles, service releases et mises à jour logicielles fournies dans le cadre de ce Partner Programm.

1.3 Prestations expressément exclues
Exclus de l'étendue des prestations du contrat Maintenance des logiciels Prinect sont:

- les adaptations matérielles ou post-équipements éventuellement nécessaires en raison du nouveau logiciel;
- l'installation du nouveau logiciel, à moins que cette prestation ne soit incluse dans le contrat;
- les prestations s'avérant nécessaires en raison du fait que le client n'a pas effectué les adaptations matérielles ou logicielles requises pour l'exploitation du nouveau logiciel;
- l'instruction et la formation au logiciel et aux nouvelles fonctions;
- les prestations s'avérant nécessaires en raison d'une incompatibilité avec des matériels, logiciels ou systèmes d'exploitation qui n'ont pas été fournis par Heidelberg;
- le développement de programmes spéciaux ou la modification de logiciels standard afin de les adapter aux exigences particulières liées à la production du client.

Si le client désire obtenir les prestations précitées, ces prestations seront facturées selon les tarifs et listes de prix en vigueur.

2. Service 24h/24

2.1 Étendue des prestations du contrat Service 24h/24
Heidelberg propose un service 24h/24 pour les interventions des techniciens de service après-vente et le support téléphonique pour le secteur Press (machines à imprimer sans Prinect). La fourniture de la prestation de service pendant la durée du contrat est facturée au client à un prix fixe. Les prestations suivantes sont toujours facturées, indépendamment de contrats supplémentaires, de contrats de prestations dans le cadre du Partner Programm, d'une garantie ou d'une responsabilité: les interventions des techniciens de service après-vente, du lundi au jeudi de 17h30 à 22h00 et le vendredi de 17h00 à 22h00, qui seront facturées conformément aux tarifs et aux listes de prix en vigueur, plus forfaits de déplacement et suppléments pour heures supplémentaires, mais sans forfait d'intervention. Du lundi au jeudi de 22h00 à 07h30, le vendredi de 22h00 à 08h00 et le samedi de 14h00 au lundi 07h30, un forfait d'intervention sera facturé en supplément. Si les pièces détachées (commande uniquement possible pour machines à imprimer) sont fournies pendant les horaires susmentionnés, les pièces seront facturées conformément à la liste de prix en vigueur, plus frais de transport et un forfait pour pièces détachées. Les pièces ne peuvent être commandées par les techniciens du service après-vente que du lundi au vendredi de 07h30 à 22h00 et le samedi de 08h00 à 14h00. Le support téléphonique est joignable 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

2.2 Prestations expressément exclues
Les prestations suivantes sont exclues:
consommables; logiciels; pièces détachées et pièces d'usure; suppléments pour pièces; transport de pièces; matériel d'exploitation et matières consommables; supplément pour heures supplémentaires, main d'œuvre selon rapports d'intervention; frais de déplacement.
Le service 24h/24 n'est pas assuré les jours/heures suivants: du Jeudi Saint à partir de 22h00 jusqu'au Lundi de Pâques 22h00, Ascension: du mercredi à partir de 22h00 jusqu'au jeudi 22h00, Pentecôte: du samedi 08h00 au Lundi de Pentecôte 22h00, 1er août: du 31.07. 22h00 au 01.08. 22h00, Noël: du 24.12. 12h00 au 26.12. 22h00, Saint-Sylvestre/Nouvel An: du 31.12. 12h00 au 01.01. 22h00. Les prestations couvertes par des contrats soumis à des prix fixes ou à des garanties pour des prestations éventuellement pendant les horaires de travail réglementaires ne couvrent pas les coûts engagés pour le service 24h/24.

3. Service de nettoyage pour le dispositif de lavage du blanchet

3.1. Étendue des prestations du contrat Service de nettoyage pour le dispositif de lavage du blanchet (DmLB)

Heidelberg procède à l'échange et au nettoyage des dispositifs de lavage modulaires pour les machines Speedmaster SM/CD/CX 102 et contrôle leur degré d'usure. Deux programmes de nettoyage incluant chacun les prestations suivantes sont proposés:

- Programme de nettoyage 1: frais de déplacement (aller-retour); démontage et montage du DmLB par des techniciens du service après-vente de Heidelberg; livraison et enlèvement du DmLB; nettoyage du DmLB; échange de toutes les pièces détachées et pièces d'usure, y compris du rouleau-brosse. La prestation est fournie à un prix fixe par module de lavage.
- Programme de nettoyage 2: frais de déplacement (aller-retour); démontage et montage du DmLB par des techniciens du service après-vente de Heidelberg; livraison et enlèvement du DmLB; nettoyage du DmLB; échange de toutes les pièces détachées et pièces d'usure, y compris du rouleau-brosse. Le nombre de DmLB à nettoyer par an est fixé dans le contrat et le prix doit être réglé par avance, au choix chaque mois, trimestre, semestre ou année. Si le nombre convenu de modules par an n'est pas mis à disposition par le client pour le nettoyage, le client perd le droit de nettoyage pour le solde des modules non nettoyés. Si le client demande le nettoyage d'un nombre de modules supérieur au nombre convenu, le nettoyage de ces modules supplémentaires sera facturé au client à un prix fixe par DmLB, comme pour le programme de nettoyage 1.

3.2. Prestations expressément exclues

Les prestations suivantes sont exclues:

- produit de lavage destiné au remplissage du système de nettoyage;
- emballage de transport pour la prise en charge des modules (à fournir par le client; de préférence, les modules seront emballés dans les caisses d'origine Heidelberg).

Si le client désire obtenir les prestations précitées, ces prestations seront facturées selon les tarifs et listes de prix en vigueur.

4. Fitness Check

4.1 Étendue des prestations du contrat Fitness Check

Heidelberg réalise une inspection pendant les horaires de travail réglementaires conformément à la check-list d'entretien. Lors de cette inspection, l'état de la machine est enregistré, les réglages de la machine sont optimisés et, au besoin, les pièces définies gratuites sont remplacées, conformément à la liste des valises d'entretien. Si cela s'avère nécessaire, la machine est lubrifiée, huilée et ajustée. Les frais de déplacement et d'intervention des techniciens de service après-vente sont inclus. La prestation est fournie une fois à un prix fixe. Au besoin, le client reçoit, en supplément, une offre pour la réalisation de mesures complémentaires. 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 le contenu de la check-list d'entretien et/ou de la liste des valises d'entretien actuellement valable.

4.2 Prestations expressément exclues

Les prestations suivantes sont exclues:

- la fourniture de logiciels, d'extensions logicielles, de service releases et de mises à jour logicielles, ainsi que des prestations afférentes;
- la livraison de pièces détachées et de pièces d'usure, à moins que ces pièces ne soient comprises dans la valise d'entretien correspondante et ne soient déclarées comme gratuites et remplacées par le technicien du service après-vente, selon son jugement professionnel. Les pièces détachées et les pièces d'usure seront facturées conformément aux tarifs et listes de prix en vigueur;
- le montage de pièces détachées et de pièces d'usure, dans la mesure où le technicien de service après-vente ne prélève pas ces pièces, en tant que pièces déclarées comme gratuites, de la valise d'entretien;
- l'élimination des dérangements fonctionnels, la réparation de machines et de composants, même si ces dysfonctionnements sont connus pendant ou après une inspection ou entre deux inspections, et toute autre prestation de service.
- la mise à disposition de produits de nettoyage et de lubrifiants
- le nettoyage de la machine
- le papier et les plaques d'impression pour les essais

Si le client désire obtenir les prestations précitées, ces prestations seront facturées selon les tarifs et listes de prix en vigueur.

5. Révision de machines

5.1 Étendue des prestations du contrat Révision de machines

Heidelberg effectue un contrôle payant des machines pendant les horaires de travail réglementaires et détermine le besoin de révision des machines. En cas de besoin de révision, le client reçoit par la suite une offre couvrant des mesures pour la meilleure remise en état possible de la machine. Les prestations mentionnées dans l'offre sont ensuite fournies pendant les horaires de travail réglementaires. La prestation est fournie une fois et facturée sur la base des frais effectifs. Dès lors que le client donne à Heidelberg le mandat de révision, les coûts du contrôle de la machine lui sont crédités.

5.2 Prestations expressément exclues

Les prestations suivantes sont exclues:

- la fourniture de logiciels, d'extensions logicielles, de service releases et de mises à jour logicielles, ainsi que des prestations afférentes;
- toutes les prestations qui n'ont pas été fixées contractuellement dans l'offre de révision;
- la mise à disposition de produits de nettoyage et de lubrifiants;
- le nettoyage de la machine;
- le papier et les plaques d'impression pour les essais.

Si le client désire obtenir les prestations précitées, ces prestations seront facturées selon les tarifs et listes de prix en vigueur.

6. Déménagements de machines

6.1 Étendue des prestations du contrat Déménagements de machines

L'étendue des prestations du contrat Déménagements de machines comprend la prestation individuelle, fixée contractuellement entre Heidelberg et le client, pour le déménagement d'une ou de plusieurs machines.

7. Print Color Management Easy (PCM Easy)

7.1 Étendue des prestations du contrat PCM Easy

Heidelberg propose 3 étendues de prestations différentes pour PCM Easy. Les prestations sont fournies à un prix fixe pendant les horaires de travail réglementaires.

PCM Easy 1: comprend le calibrage du processus d'une unité CtP en vue d'obtenir un engraissement du point de trame défini sur deux machines à imprimer au maximum. Condition préalable: les machines doivent être dans un état technique irréprochable.

PCM Easy 2: comprend le calibrage d'une unité d'épreuvage. Condition préalable: l'imprimante d'épreuves doit être dans un état technique irréprochable.

PCM Easy 3: le client bénéficie de 6 Proof Life Supports au maximum par an. Condition préalable: PCM Easy 2 a été exécuté avec succès.

7.2 Prestations expressément exclues

Les prestations suivantes sont exclues:

- PCM Easy 1: Les retards éventuels dus à des défauts techniques seront imputés au client. Le client est tenu de fournir toutes les machines, ainsi que tous les équipements et consommables nécessaires pour le tirage des épreuves. Pour chaque combinaison de papier et de trame, le client doit fournir 6000 feuilles de papier;
- PCM Easy 2: Le client est tenu de fournir tous les consommables qui seront utilisés pour la génération des profils.
- PCM Easy 3: Le client se charge d'envoyer les feuilles des essais d'épreuvage.

8. Print Color Management Advanced (PCM Advanced)

8.1 Étendue des prestations du contrat PCM Advanced

Comprend la prestation individuelle, fixée contractuellement entre Heidelberg et le client, pour améliorer la fidélité des couleurs.

9. Échange de rouleaux encreurs et mouilleurs

9.1 Étendue des prestations du contrat Échange de rouleaux encreurs et mouilleurs

Déplacement d'un technicien de service après-vente, livraison, montage et réglage du nombre souhaité de rouleaux encreurs et mouilleurs neufs par le technicien pendant les horaires de travail réglementaires de Heidelberg. Au besoin, un essai d'impression sur une forme du client est réalisé. La prestation est fournie une fois et facturée sur la base des frais effectifs.

9.2 Prestations expressément exclues

Tous les consommables nécessaires sont exclus de l'étendue des prestations.

10. Cylindres de pliage

10.1 Étendue des prestations du contrat Cylindres de pliage

Livraison de nouveaux cylindres de pliage et des roulements à aiguilles et à billes correspondants pour les machines construites à partir de 05/1989 avec des ouvertures de 56, 66, 78 et 94 cm. Pour les autres machines, uniquement sur demande et sous réserve de faisabilité technique. Déplacement d'un technicien du service après-vente et montage par ce technicien pendant les horaires de travail réglementaires de Heidelberg. Réglage et ajustage de cylindres de pliage neufs et élimination professionnelle des anciens cylindres de pliage démontés. La prestation est fournie une fois à un prix fixe.

10.2 Prestations expressément exclues

Tous les consommables nécessaires sont exclus de l'étendue des prestations.

IV Autres dispositions

1. Durée

Un contrat de service qui inclut les étendues de prestations «Maintenance des logiciels Prinect», «Service 24h/24» ou «Service de nettoyage pour le dispositif de lavage du blanchet» du Partner Programm Performance Services prend effet à la date de début de contrat qui a été fixée dans la commande du Heidelberg Partner

Programm. Le contrat de service est valable pendant une durée d'un an (durée minimum du contrat) ou bien pour une durée plus longue proposée par Heidelberg. Le contrat sera automatiquement renouvelé pour une durée d'un an, à moins que l'une des parties ne fasse opposition, par écrit et avec un préavis de trois mois avant la date d'expiration du contrat, à la prolongation des étendues des prestations. Les mêmes dispositions s'appliquent à l'année de prolongation et aux années consécutives. Heidelberg attire l'attention sur le fait qu'il ne sera pas possible de reconduire les contrats de prestations pour des machines et composants ou des logiciels pour lesquels le maintien du bon fonctionnement nécessiterait un surcroît de travail et des dépenses disproportionnés.

Les prestations uniques du Partner Programm Performance Services n'ont pas de durée contractuelle fixe. Par conséquent, ces prestations ne peuvent être ni prolongées ni résiliées.

2. Résiliation extraordinaire du contrat de service

Par le client: Heidelberg est autorisée à modifier les prix des contrats «Maintenance des logiciels Prinect», «Service 24h/24» ou «Service de nettoyage pour le dispositif de lavage du blanchet» du Partner Programm Performance Services avec un délai d'annonce 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 de service à la date d'entrée en vigueur de la modification.

Par Heidelberg: Heidelberg est en droit de résilier de manière extraordinaire le contrat de service conclu avec un préavis d'un mois si:

- le client a un retard de paiement de 30 jours ou plus pour des frais liés au contrat de service;
- le client ne veille pas en permanence, pendant la durée du contrat, à ce que les spécifications techniques prescrites dans les documentations et les modes d'emploi des machines concernées soient respectées;
- le client apporte de son propre chef des modifications techniques ou procède à des interventions sur la machine et sur ses composants;
- la machine est déménagée vers un autre site.

Le contrat de service peut être dénoncé à tout moment et avec effet immédiat, pendant la durée de validité fixée, par les deux parties pour un motif important rendant la poursuite du rapport contractuel intolérable.

3. Conditions de service

En complément aux présentes Conditions du Partner Programm Performance Services, les Conditions de service de Heidelberg Suisse SA dans leur version en vigueur font foi.

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