Conditions Partner Programm
Contrat de prestations Premium Service • Version du 01.07.2024

I Champ d'application

1. Champ d'application
Si un contrat de prestations Premium Service a été conclu, dans le cadre du Heidelberg Partner Programm, avec Heidelberg Suisse SA (ci-après Heidelberg), les Conditions Partner Programm du contrat de prestations Premium Service suivantes sont valables, pour autant que d'autres dispositions n'aient pas été explicitement convenues par écrit.

Le contrat de prestations Premium Service comprend les étendues des prestations «Support en ligne avec eCall», «Inspections de machines», «Réparation et dépannage» et «Pièces détachées» conformément aux étendues des prestations définies ci-après.

II Conditions générales d'intégration d'éléments dans un contrat de prestations du Heidelberg Partner Programm

1. Machines et composants
L'intégration des machines et des composants dans un contrat de prestations du Partner Programm suppose que les machines et composants sont dans un état technique irréprochable. Les machines et composants dont la garantie ou le programme de prestations de service SystemService plus a déjà expiré ne pourront être intégrés dans un contrat de prestations du Partner Programm qu'après avoir été soumis à un contrôle effectué par Heidelberg. La décision d'intégrer ou non de telles machines ou de tels composants dans un contrat de prestations du Partner Programm appartient exclusivement à 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.

2. Autres prestations de service
Les prestations qui sont souhaitées par le client et qui dépassent le cadre du contrat de prestations expressément précité seront facturées séparément selon les tarifs et les listes de prix en vigueur chez Heidelberg.

III Prestations

1. Étendue des prestations du contrat Support en ligne avec eCall
Si des machines ou composants Heidelberg couverts par un contrat de prestations 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.

1.1 Réception de messages de défaut
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 listes de prix en vigueur chez Heidelberg.

1.2 Conditions techniques de la machine et obligations de coopération du client
- 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.

2. Étendue des prestations du contrat Maintenance de machines
En concertation avec le client, Heidelberg réalise des maintenances sur les machines et composants. Sauf convention expresse contraire entre les parties, une inspection par an est effectuée, pour les machines à imprimer, conformément aux check-lists d'entretien. Pour les flasheuses, les intervalles d'entretien sont définis au cas par cas, en fonction du volume, dans le contrat de prestations. 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 concernant des prestations incluses dans ce contrat de prestations 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 le contenu de la check-list d'entretien ou de la liste des valises d'entretien actuellement valable.

2.1 Rendez-vous et horaires d'intervention
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 et listes de prix en vigueur chez Heidelberg.

2.2 Prestations expressément exclues
Expressément exclus de l'étendue des prestations du contrat Inspections de machines sont:
- 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;
- les pièces détachées, les pièces d'usure et les consommables.

2.3 Obligations de coopération du client
- 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 au 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.
- Si Heidelberg demande l'assistance d'une personne auxiliaire, le client met cette personne gratuitement à sa disposition.

3. Étendue des prestations du contrat Réparation et dépannage
Dans le cadre d'une réparation ou d'un dépannage, 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 des prestations comprend par ailleurs le déplacement des techniciens, 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.

3.1 Prestations expressément exclues
Expressément exclue de l'étendue des prestations d'un contrat Réparation et dépannage sont:
- les pièces détachées, les pièces d'usure et les consommables;
- 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 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.

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

3.2 Horaires d'intervention
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 et listes de prix en vigueur chez Heidelberg.

3.3 Obligation de coopération du client

- Le client confie à Heidelberg un mandat et lui fournit une description complète et fidèle des défauts;
- 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 au manuel d'instructions de service);
- avant l'intervention de Heidelberg, le client doit exécuter les travaux de nettoyage et d'entretien, à ses frais, au moyen de son propre personnel ou de personnel mandaté à cet effet;
- le client veille à ce que les pièces détachées et d'usure nécessaires soient disponibles à proximité de la machine;
- le client fournit gratuitement à Heidelberg les produits de nettoyage, les lubrifiants, le papier et les plaques d'impression nécessaires pour effectuer les essais;
- si Heidelberg demande l'assistance d'une personne auxiliaire, le client met cette personne gratuitement à sa disposition.

4. Étendue des prestations du contrat Pièces détachées

Dans le cadre de la fourniture de pièces détachées dans le Partner Programm, Heidelberg fournit au client des pièces d'origine Heidelberg, et ce dans trois variantes différentes:

- Variante n° 1: Fourniture de pièces détachées d'origine requises, du point de vue des experts de Heidelberg, pour la réparation et le dépannage de machines et de composants. Les pièces détachées à fournir peuvent être des pièces détachées neuves ou des pièces détachées à l'état neuf dont le fonctionnement, la performance et la durée de vie sont similaires à ceux de pièces détachées neuves.
- Variante n° 2: En plus des pièces détachées, Heidelberg fournit des pièces d'usure, dans la mesure où ces pièces sont usées dans la machine couverte par le contrat de prestations.
- Variante n° 3: En plus des pièces détachées et des pièces d'usure, Heidelberg fournit des composants de pinces, dans la mesure où ces composants sont défectueux dans la machine couverte par le contrat de prestations.

La classification des pièces (différenciation entre les pièces détachées, les pièces d'usure et les composants de pinces) est opérée par Heidelberg conformément à sa liste de classification des pièces.

4.1 Réception de commandes de pièces et délais de livraison

Heidelberg réceptionne les commandes de pièces détachées et de pièces d'usure pendant les horaires de travail réglementaires. Les pièces détachées et les pièces 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 et listes de prix en vigueur chez Heidelberg.

4.2 Droits découlant d'un constat de vices pour des pièces détachées

Pour la livraison de pièces détachées, les Conditions générales (CG) actuellement en vigueur sont applicables. Le délai de prescription pour les droits découlant du constat de vices est de six mois à compter de la date de livraison des pièces détachées. Heidelberg n'assume aucune garantie pour les pièces d'usure.

4.3 Obligation de restitution de pièces remplacées

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.

4.4 Prestations expressément exclues

Exclues de l'étendue des prestations fourniture des pièces détachées sont:

- 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 et listes de prix en vigueur chez Heidelberg;
- la fourniture de logiciels, d'extensions logicielles, de service releases et de mises à jour logicielles;
- laourniture de pièces détachées et de pièces d'usure à titre de remplacement de pièces détachées et de pièces d'usure qui ont subi des dommages en raison de circonstances sans rapport avec la machine. De telles circonstances peuvent être une surtension, une induction, un court-circuit, une coupure de courant, des dégâts de toute sorte causés par le feu ou les eaux ou encore un vol ou d'autres cas qui sont usuellement couverts par des assurances dommages aux biens pour les machines et composants de ce type;
- les modernisations d'équipements matériels.

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

4.5 Obligation de coopération du client

- Le client confie à Heidelberg un mandat et lui fournit une description complète et fidèle des défauts.
- Le client veille à ce que les pièces détachées et les pièces d'usure nécessaires soient disponibles à proximité de la machine.

IV Autres dispositions

1. Non-respect de l'obligation de coopération de la part du client

Si le client ne respecte pas ses obligations de coopération, par exemple si la machine n'est pas nettoyée ou pas accessible, Heidelberg pourra refuser de fournir les prestations convenues dans le contrat de prestations et tous les frais engagés (frais de déplacement, impossibilité d'intervention des techniciens, etc.) sont alors facturés, comme pour une intervention de service individuelle, au tarif des interventions de service individuelles. Si le client ne répond pas à ses obligations de coopération de manière réitérée, Heidelberg sera dispensée de l'obligation de fourniture des prestations convenues, mais le client restera redevable des frais du contrat.

2. Durée du contrat

Un contrat de prestations du Partner Programm prend effet à la date de début du contrat définie dans la commande du Heidelberg Partner Programm. Le contrat de prestations 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 du contrat de 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 un contrat 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.

3. Résiliation extraordinaire du contrat de prestations

Par le client: Les prix du contrat de prestations conclu pourront être modifiés par Heidelberg 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 prestations à la date d'entrée en vigueur de la modification.

Par Heidelberg: Heidelberg est en droit de résilier de manière extraordinaire le contrat de prestations 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 prestations;
- 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 faisant l'objet du contrat et sur ses composants;
- la machine faisant l'objet du contrat est déménagée vers un autre site.

Le contrat de prestations conclu 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.

4. Utilisation de logiciels

Le client doit obligatoirement disposer des droits d'utilisation nécessaires pour les versions de logiciels concernées. Pour l'utilisation de logiciels, les Conditions générales (CG) actuellement en vigueur sont applicables.

5. Conditions de service

En complément aux présentes Conditions Partner Programm applicables au contrat de prestations Premium Service, 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