

Conditions applicables Systèmes d'impression numériques • Version du 01.07.2024

I Champ d'application

1. Champ d'application

Si un contrat de service pour Systèmes d'impression numériques a été conclu, dans le cadre d'un Système d'impression numérique (ci-après objet du contrat), avec Heidelberg Suisse SA (ci-après Heidelberg), les Conditions applicables aux Systèmes d'impression numériques suivantes ainsi 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. Heidelberg se réserve le droit de faire exécuter certaines prestations de service par le personnel du fabricant, par des sous-traitants ou par d'autres partenaires autorisés. Outre cette possibilité, les droits et obligations des présentes conditions sont inaccessibles.

2. Objet du contrat

Avec l'achat et/ou le droit d'utilisation d'un Système d'impression numérique, le client conclut également le contrat de service pour Systèmes d'impression numériques dont l'étendue des prestations est décrite au point III des présentes Conditions applicables aux Systèmes d'impression numériques.

Le contrat de service définit toujours l'objet du contrat avec ses composants, la durée du contrat, le prix du contrat et le mode de paiement.

II Conditions générales dans le cadre des conditions applicables aux systèmes d'impression numériques

1. Horaires de travail réglementaires

Les horaires de travail réglementaires chez Heidelberg sont définis de la manière suivante: du lundi au jeudi de 7 h 30 à 17 h 30 et le vendredi de 7 h 30 à 17 h 00; les jours fériés reconnus par le droit fédéral et par le droit cantonal restant réservés.

2. Prestations dans le cadre d'un contrat de service pour Systèmes d'impression numériques ou d'une intervention de service individuelle et tarification de ces prestations

L'ensemble des prestations de service proposées et exécutées par Heidelberg dans le cadre d'un contrat de service pour Systèmes d'impression numériques ou d'interventions de service individuelles sont par principe exécutées 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 autres 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 prestation ne sera fournie en dehors des horaires de travail réglementaires.

3. Conditions techniques pour l'intégration dans le contrat de service pour systèmes d'impression numériques

L'intégration de systèmes d'impression numériques d'occasion dans le contrat de service pour Systèmes d'impression numériques suppose que la machine à intégrer dans le contrat soit en parfait état technique. Les systèmes d'impression numériques d'occasion ne seront intégrés dans le contrat de service pour Systèmes d'impression numériques qu'après avoir été inspectés 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.

III Prestations et conditions du contrat de service pour systèmes d'impression numériques

1. Réparations et dépannages

Les prestations à fournir par Heidelberg dans le cadre d'une réparation ou d'un dépannage de machines couvertes par un contrat de service et de leurs composants dépendent régulièrement des nécessités techniques telles que Heidelberg les considère. Pour autant que rien d'autre n'ait été convenu, l'étendue de prestations comprend le déplacement du technicien, l'exécution de tous les travaux et la livraison et le montage des pièces détachées requises, du point de vue des experts et selon les règles reconnues de la technique, pour la remise en état de la machine et de ses composants.

2. Fourniture des pièces

Le contrat de service pour Systèmes d'impression numériques inclut les pièces détachées et pièces d'usure d'origine Ricoh requises, du point de vue des experts et selon les règles reconnues de la technique, pour la remise en état de la machine et de ses composants couverts par le contrat. 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. Les consommables (toner, agrafes, anneaux et colle) sont exclus de cette règle et sont facturés conformément aux tarifs et listes de prix en vigueur.

3. Toner

Si ceci a été convenu dans le contrat de service pour Systèmes d'impression numérique, la fourniture des cartouches de toner requises fait aussi partie de l'étendue des prestations du contrat de service pour Systèmes d'impression numériques. Dans cas, la consommation de toner est facturée sur la base du compteur (click charge). Sinon, la facturation s'opère en rapport avec une commande d'intervention de service individuelle pour laquelle les cartouches de toner sont facturées au client conformément aux tarifs et listes de prix en vigueur.

4. Operator Replaceable Units (ORU)

Si l'achat de l'objet du contrat a aussi compris l'achat d'unités remplaçables par l'opérateur (Operator Replaceable Units), la réparation et/ou l'échange de ces unités font également partie de l'étendue des prestations. La condition pour la fourniture de ces prestations par Heidelberg est que le personnel ait été formé à l'utilisation et au montage de ces unités remplaçables. Une telle formation doit être commandée auprès de Heidelberg; elle sera facturée conformément aux tarifs et listes de prix en vigueur.

5. Réception de signalements de défauts et horaires d'intervention

Heidelberg réceptionne les signalements de défauts pendant les horaires de travail réglementaires au prix d'une conversation téléphonique locale. Heidelberg effectue les travaux de réparation et de dépannage pendant les horaires de travail réglementaires. Si le client désire que ces travaux soient exécutés en dehors des horaires de travail réglementaires et si un technicien de service est disponible à ces heures, les frais et les suppléments seront facturés séparément conformément aux Tarifs de Heidelberg. Si aucun autre accord n'a été passé par écrit, aucun technicien de service ne sera envoyé en intervention en dehors des horaires de travail réglementaires. Pour le dépannage urgent de dysfonctionnements affectant des systèmes d'impression numériques, Heidelberg mettra à disposition des techniciens de service dans un temps de réaction moyen de huit heures. Le temps de réaction est défini comme la durée qui s'écoule entre la réception par Heidelberg du signalement du défaut du client et l'arrivée du technicien sur le lieu d'intervention convenu. Le temps de réaction est uniquement calculé pendant les horaires de travail réglementaires (et se poursuit éventuellement le jour ouvrable suivant). Les temps en dehors des horaires de travail réglementaires ne sont pas pris en considération dans le calcul du temps de réaction.

6. Prestations expressément exclues

Les prestations suivantes sont expressément **exclues** de l'étendue de prestations du contrat de service pour Systèmes d'impression numériques:

- la fourniture de papier, d'agrafes, de perforuses, de colles, d'anneaux, de recharges de toner pour duplicopieurs; les modes d'emploi, câbles, lignes additionnels ou autres connexions, dans la mesure où ils ne sont pas inclus dans les prestations de l'objet du contrat et de ses composants;
- la livraison, l'installation et la mise en service, le démontage et l'enlèvement de l'objet du contrat et de ses composants;
- la mise en service ultérieure d'accessoires et de composants;
- l'instruction sur les fonctions de l'objet du contrat et de ses composants;
- la livraison, l'installation et la maintenance de logiciels supplémentaires;
- le service de calibrage des appareils couleur;
- le changement de programmation sur demande du client après le premier réglage;
- les travaux sur l'objet du contrat et/ou sur le système informatique du client qui s'avèrent nécessaires en raison de modifications de l'environnement informatique ou de la configuration demandées par le client;
- la fourniture provisoire d'un appareil de rechange pour cause de travaux de remise en état qui ne relèvent pas de la responsabilité de Heidelberg;
- l'appoint de consommables, en particulier de toner et de papier;
- les travaux de maintenance et de réparation qui s'avèrent nécessaires pour cause d'utilisation de pièces détachées, de consommables et/ou de pièces d'usure non autorisés par Heidelberg;
- les travaux de maintenance et de réparation qui s'avèrent nécessaires pour cause d'utilisation d'encres non compatibles aux rayons laser;
- les travaux de maintenance et de réparation qui s'avèrent nécessaires pour cause d'utilisation de supports d'impression non autorisés et/ou d'utilisation de feuilles préimprimées ou prétraitées, mais incompatibles;
- la connexion à des systèmes informatiques installés chez le client (réseaux);
- les travaux qui ne sont pas destinés à remédier avec urgence à des dysfonctionnements, mais uniquement à améliorer l'aspect de l'objet du contrat et de ses 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 systèmes et composants de ce type; en fait notamment partie l'élimination des dommages dont l'origine est liée à des circonstances sans rapport avec l'objet du contrat (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 de fautes causées intentionnellement ou par négligence, d'interventions de tiers, d'une utilisation inappropriée, 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;

- les autres prestations de service qui ne sont pas décrites aux points III 1. – 5. des présentes Conditions applicables aux Systèmes d'impression numériques.

Si le client désire que les prestations exclues dans les présentes Conditions applicables aux Systèmes d'impression numériques soient fournies ou que des dommages appartenant aux catégories précitées soient éliminés, les travaux exécutés et les pièces détachées requises à cet effet seront facturés conformément aux Tarifs et aux listes de prix en vigueur sous forme d'intervention de service individuelle.

7. Facturation des frais du contrat de service pour Systèmes d'impression numériques

Les frais du contrat de service pour Systèmes d'impression numériques sont spécifiés dans ledit contrat de service pour Systèmes d'impression numériques. Ces frais se composent du prix de base de l'objet du contrat et de ses composants et/ou du volume de pages convenu et/ou du prix à la page convenu, ainsi que de la consommation réelle au-delà de ce volume.

Les frais du contrat de service pour Systèmes d'impression numériques calculés sur la base du volume d'impression minimal mensuel convenu dans le contrat de service pour Systèmes d'impression numériques seront facturés par avance et devront être réglés, par avance, une fois par trimestre. Le décompte de la consommation effective aura lieu a posteriori, une fois par trimestre:

1. Les pages dépassant le volume d'impression minimal défini, seront facturées au client tous les trimestres. Si le client n'atteint pas le volume minimal d'impression, il ne pourra pas exiger, pour le nombre de pages inférieur au volume défini, de recevoir une note de crédit ou de reporter les pages non consommées sur la période comptable suivante.
2. Le client s'engage à communiquer par écrit les chiffres des compteurs au plus tard le troisième jour ouvrable de chaque mois, à moins que ces chiffres ne puissent être obtenus par accès à distance.
3. Si Heidelberg ne reçoit pas l'information sur les chiffres des compteurs ou un justificatif afférent dans les délais impartis, Heidelberg est autorisé, pour établir un décompte provisoire, à facturer le volume d'impression moyen des derniers décomptes. Le droit de facturation réel n'est pas affecté par cette disposition. Le décompte de la différence sera établi dès que le chiffre réel du compteur sera connu. L'obligation du client de paiement des frais dans les délais requis reste valable.

Si le décompte de la consommation de toner se base également sur le chiffre du compteur, les dispositions des points III 7.1. à 7.3. sont également applicables. Si le décompte de la consommation de toner ne se base pas sur le chiffre du compteur, les cartouches de toner nécessaires doivent aussi être commandées, dans le cadre d'une commande individuelle séparée, et être payées séparément.

Si la couverture d'encre moyenne par page dépasse pendant deux périodes de décompte consécutives la valeur définie dans le contrat de service pour Systèmes d'impression numériques, Heidelberg est en droit d'ajuster les coûts liés à la couverture d'encre en conséquence.

Si le volume d'impression minimal et/ou la consommation de toner dépasse régulièrement, soit pendant deux périodes de décompte consécutives, les valeurs définies dans la commande du système d'impression numérique, Heidelberg est en droit d'adapter les frais au volume et à la consommation réels.

Pendant la durée du contrat de service pour Systèmes d'impression numériques, Heidelberg est autorisé à adapter les frais du contrat convenus avec un délai de 3 mois fin de mois, sous forme d'avis d'ajustement écrit, si cette adaptation est nécessaire pour compenser les hausses des coûts chez Heidelberg (p. ex. coûts des achats en monnaies étrangères, frais de personnel, frais de déplacement, coûts des pièces détachées, etc.). Si Heidelberg fait usage de ce droit et si l'ajustement mène à une augmentation des frais du contrat de plus de 8% par an, le client peut exiger la résiliation extraordinaire du contrat, conformément au point IV 2. des présentes Conditions applicables aux Systèmes d'impression numériques.

Les prestations souhaitées par le client et qui dépassent le cadre expressément précité seront facturées séparément selon les Tarifs et les Listes de prix en vigueur chez Heidelberg.

IV Autres dispositions

1. Durée du contrat

Le contrat de service pour Systèmes d'impression numériques prend effet le jour qui a été fixé dans ledit contrat de service pour Systèmes d'impression numériques. Il a une validité d'un an (durée contractuelle minimale) ou d'une autre durée contractuelle fixe convenue entre Heidelberg et le client. Le contrat ne se prolonge pas automatiquement. Il prend fin, sans résiliation explicite, à la fin de la durée contractuelle fixe convenue. Les parties contractantes s'accorderont en temps voulu sur une prorogation du contrat de service pour Systèmes d'impression numériques, le cas échéant sur la base de nouvelles conditions.

2. Résiliation extraordinaire du contrat de service

• Par le client: Les prix du contrat de service pour Systèmes d'impression numériques peuvent être modifiés par Heidelberg avec un délai de 3 mois (point III 7., avant-dernier paragraphe). Si Heidelberg fait usage de ce droit et si l'ajustement mène à une augmentation des frais du contrat de plus de 8% par an, le client peut exiger la résiliation extraordinaire du contrat à la date d'entrée en vigueur de la modification. Ce droit de résiliation extraordinaire doit cependant être saisi par écrit au plus tard dans un délai d'un mois après la réception de l'avis afférent de Heidelberg par le client.

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

- 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 couvertes par le contrat 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;

- le client n'utilise pas des pièces d'origine et, pour cette raison, des défauts affectent la machine couverte par le contrat; le client perd son droit de propriété ou d'utilisation de la machine couverte par le contrat;
- la machine faisant l'objet du contrat est démenagée 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.

L'exécution des prestations prévues dans le contrat dépend essentiellement de la disponibilité des pièces détachées. Pour cette raison, Heidelberg ne peut fournir les prestations contractuelles que pendant la durée durant laquelle les pièces détachées sont disponibles chez le fabricant. S'il devait arriver que le fabricant ne puisse plus livrer de pièces détachées pour la machine faisant l'objet du contrat et pour ses composants, Heidelberg serait autorisé à résilier le contrat de service pour Systèmes d'impression numériques de manière extraordinaire. Le client ne dispose d'aucun droit d'exécution des prestations ni de droit de réparation de dommage, de quel type que ce soit, en raison d'une résiliation extraordinaire du contrat de service de la part de Heidelberg.

3. Devoir de diligence du client

Le client s'engage à mettre en oeuvre le système d'impression numérique avec diligence, conformément aux consignes d'utilisation qui lui ont été données, et de suivre les recommandations d'entretien et d'utilisation de Heidelberg et du fabricant. Le client s'engage par ailleurs à faire exécuter tous les travaux sur la machine faisant l'objet du contrat et sur ses composants exclusivement par Heidelberg ou par d'autres prestataires autorisés par Heidelberg; de plus, il s'engage à n'utiliser, pendant la durée du contrat, que des pièces d'origine afin d'assurer la poursuite du bon fonctionnement du système d'impression numérique. Le client doit nommer des opérateurs responsables qui seront formés par Heidelberg. Le client est tenu de signaler immédiatement à Heidelberg les défauts survenus sur l'objet du contrat. S'il a été convenu que les systèmes d'impression numérique disposent d'une liaison à distance, il incombe au client de fournir les moyens de connexion aux interfaces existantes.

4. Conditions de service

En complément aux présentes Conditions applicables aux Systèmes d'impression numériques, les **Conditions de service de Heidelberg Suisse SA** dans leur version en vigueur font foi.

Heidelberg Suisse SA
Brunnmattstrasse 20
3001 Berne Tél. +41 (0)
31 385 01 11