CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DE SUZOHAPP SWITZERLAND SA

Les conditions générales de maintenance (ci-après : CGM) régissent l'ensemble des dispositions et prestations qui lient SUZOHAPP Switzerland SA (ci-après : SUZOHAPP) à ses clients dans le cadre des prestations d'entretien, de réparation et de dépannage (ci-après : prestations de maintenance) offertes par SUZOHAPP.

Les CGM sont valables sans aucune restriction et priment sur toute autre condition. Tout accord modifiant ou complétant les dispositions ci-après nécessite, pour être valable, l'accord écrit de SUZOHAPP. La version des CGM applicable au contrat est celle en vigueur au moment de la conclusion de celui-ci.

SUZOHAPP se réserve le droit de modifier les CGM en tout temps. Elle en informera le client par écrit. Si le client ne refuse pas la modification des CGM par écrit dans un délai de 30 jours, celle-ci est considérée comme acceptée.

1. Définitions

Entretien de base : travaux de nettoyage de l'appareil à effectuer suivant les instructions du fabricant et au moyen des produits de nettoyage prescrits par SUZOHAPP.

Entretien : travaux de nettoyage et, si nécessaire, réparation de la machine, effectués sur le lieu de l'installation de la machine par SUZOHAPP de manière périodique selon le programme d'entretien de SUZOHAPP.

Maintenance (terme générique) : comprend l'entretien, la réparation et le dépannage.

Maintenance préventive : ensemble des mesures mises en œuvre pour le maintien et/ou l'amélioration des fonctionnalités de la machine selon les consignes du fabricant et en fonction du programme d'entretien de SUZOHAPP. Ces mesures comprennent la révision de l'ensemble de la machine y compris les accessoires, l'inspection des fonctionnalités, le remplacement des pièces défectueuses et abîmées ainsi que l'installation de mises à jour de logiciels fournies par le fabricant de l'appareil pour l'amélioration de ses fonctionnalités.

Maintenance évolutive : adaptation ponctuelle de la machine à de nouvelles exigences définies par le client ou par un tiers, par ex. adaptation à de nouveaux billets ou mise à niveau du système de back-office du client. En fonction du type de machines, différents travaux de maintenance sont effectués sur le Hardware (nouveaux réglages et nouveaux calibrages) et/ou sur les logiciels (upgrades).

Maintenance corrective : dépannage, réparation ou remplacement des pièces défectueuses, maintenance corrective des logiciels et installation de mises à jour destinées à réparer les défauts suivis d'une révision de l'ensemble de la machine et de ses accessoires en termes de capacité de fonctionnement.

Fin de vie : situation dans laquelle une maintenance corrective de la machine ou la fourniture des pièces ne peut plus être assurée par SUZOHAPP.

Horaires de service et de permanence : les horaires de service, ainsi que les horaires du service de permanence sont indiqués sur le site web : https://webshop.paycomplete.ch/info/service-apres-vente.html

2. Généralités

2.1. Les CGM engagent les parties dès qu'elles ont été déclarées applicables dans le contrat de maintenance (ci-après : contrat) conclu par les parties.

2.2. La validité de toute convention et déclaration à portée juridique pour les parties au contrat est subordonnée au respect de la forme écrite. Les déclarations par mail sont assimilées à la forme écrite.

2.3. Si une disposition des présentes conditions s'avérait sans effet en tout ou en partie, les parties au contrat la remplaceront par une disposition déployant des effets juridiques et économiques aussi proches que possible de ceux de celle invalidée.

3. Durée, résiliation, renouvellement

3.1. La durée du contrat et son entrée en vigueur sont fixées dans le contrat.

3.2. Chaque partie peut résilier le contrat moyennant un préavis de trois mois envoyé par courrier recommandé pour la fin d'une année civile.

3.3. A défaut de résiliation, le contrat est reconduit tacitement d'année en année.

4. Etendue des prestations

4.1. Le contrat énumère exhaustivement les prestations réalisées par SUZOHAPP et la machine concernée.

4.2. Les prestations sont convenues entre les parties selon les besoins du client, le type d'appareil et le degré d'utilisation.

4.3. Les prestations sont réalisées pendant les horaires de service. La mise à disposition d'un service de permanence spécial est, le cas échéant, mentionnée dans le contrat.

4.4. Sauf mention contraire dans le contrat, les prestations de maintenance comprennent les prestations suivantes, sous réserve de l'article 4.5 :

- La totalité du temps de trajet (aller et retour).
- La main d'œuvre.
- L'entretien.
- La maintenance préventive.
- La maintenance corrective.
- Les pièces détachées.
- Les éventuelles instructions supplémentaires données par SUZOHAPP.
- Le petit matériel et les petites pièces (par exemple les vis, écrous et ressorts).

4.5. Sont exclus du contrat de maintenance :

- Les dysfonctionnements et préjudices causés par le non-respect des instructions de SUZOHAPP et par l'utilisation inappropriée des machines ou par négligence ou faute grave, indépendamment du fait qu'ils aient été causés par le client, par le personnel du client ou par un tiers, comme par exemple : la présence de trombones ou autres corps étrangers dans l'appareil, de pièces dans un compartiment à billets, les dommages faisant suite à des transports internes de l'appareil, à du vandalisme, à un abus ou à la surcharge de la machine (non-respect des prescriptions quant aux capacités de la machines (max, min)).
- L'ouverture, retrait, insertion, etc. non conformes des composants mobiles comme les cassettes, les sacs, SacBleu©, WinWinBags©, etc.
- Les dysfonctionnements et dommages faisant suite à des actes extraordinaires ou exceptionnels ou causés par l'environnement opérationnel de l'appareil, comme par exemple : les courts-circuits, pannes électriques, fluctuations de courant, surcharges électriques et autres instabilités du réseau électrique, les fluctuations, coupures et autres instabilités du réseau électronique, de la pollution électromagnétique causée notamment par l'infrastructure de téléphonie mobile et/ou le champs électromagnétique dans le domaine des infrastructures ferroviaires, des installations non-conformes entre l'appareil et le réseau électrique et/ou électronique n'ayant pas été effectuées par SUZOHAPP, par exemple un câble défectueux ou non approprié, des dégâts d'eau, des dommages causés par les installations de climatisation et de chauffage, le non-respect des conditions environnementales notamment la température et le degré d'humidité, etc.
- Les dysfonctionnements et dommages survenus suite à l'utilisation de consommables non conformes et non fournis par SUZOHAPP, tels que papier thermique, bobines, produits d'entretien, etc.
- La maintenance évolutive.
- La peinture du boîtier ou le rafraîchissement extérieur des machines ou de leurs accessoires.
- Les pièces régulièrement sollicitées par le personnel du client ou par un tiers et nécessitant de ce fait régulièrement d'être remplacées telles que les cassettes, porte-cassettes, porte-WinWinBag, porte-SacBleu©, les imprimantes, les écrans externes et autres composants similaires.
- Les pièces d'usure et les consommables, tels que les courroies, les rouleaux de papier, les bobines de papier, les sacs de transport à usage unique, les toners, les cartouches, les produits de nettoyage, etc.

4.6. Quelle que soit la durée du contrat, les ordinateurs (PC) intégrés dans les machines sont couverts par le contrat pendant au maximum 5 ans à compter de la date d'achat de l'appareil. Une fois ce délai passé, une offre pour le remplacement de l'ordinateur sera adressée au client, l'ordinateur devant être remplacé lors de la maintenance préventive suivante ou de la défaillance suivante. En cas de remplacement de l'ordinateur, la main d'œuvre et le temps de transport sont couverts par le contrat. Si le client n'accepte pas l'offre pour le remplacement de l'ordinateur, le contrat ne couvre plus ce dernier.

4.7. SUZOHAPP se dégage de toute obligation de maintenance d'aucune sorte en cas de dommages résultants de circonstances demeurant hors de son contrôle, en particulier :

- si le client ou un tiers a apporté des changements à l'environnement opérationnel,
- si le client ou un tiers a modifié l'appareil, un accessoire de l'appareil ou son programme,
- si des problèmes sont apparus après l'intervention d'un tiers ou après l'utilisation d'appareils ou de programmes n'ayant pas été mis à disposition par SUZOHAPP.

4.8. La réparation des dommages survenus dans les cas exclus du contrat de maintenance conformément à l'article 4.5, respectivement 4.7 sera facturée en fonction du temps consacré et selon les tarifs en vigueur au moment de l'intervention.

5. Révision générale

5.1. Une révision générale est nécessaire pour les machines qui sont fortement mises à contribution ou pour lesquelles un certain nombre d'heures de service ou de transactions a été atteint, selon les critères définis par le fabricant.

5.2. La révision générale comprend en principe le remplacement de toutes les pièces mécaniques, électromécaniques et électroniques, qu'elles soient usées, défectueuses ou en fin de vie (selon une prévision moyenne de durée de vie).

5.3. Le contrat comprend la main d'œuvre et les temps de trajet nécessaires pour cette révision. Une offre portant sur les pièces détachées sera par contre soumise au client. Si le client n'accepte pas cette offre, le contrat devient automatiquement caduc.

6. Calendrier

6.1. SUZOHAPP effectue les prestations de maintenance selon le programme d'entretien défini par SUZOHAPP, dans le respect d'une visite par an au minimum.

6.2. En fonction du type de machine et de l'intensité d'utilisation, les parties peuvent convenir d'un autre rythme dans le contrat.

7. Prix et conditions de paiement

7.1. Les prix des forfaits annuels de maintenance fixés dans le contrat s'entendent net, en francs suisses (CHF) et hors TVA.

7.2. Sauf accord contraire, les forfaits sont payables à l'avance, au début de l'année.

7.3. Le montant pour la première année doit être payé à SUZOHAPP proportionnellement, au plus tard au moment de la réalisation de la maintenance.

7.4. Sauf accord contraire, le paiement est dû en intégralité, au plus tard trente (30) jours suivant la date de la facture, sans aucune déduction. D'éventuels frais liés au paiement sont à la charge du client.

7.5. Les prix fixés dans le contrat peuvent être modifiés par écrit par SUZOHAPP trois mois à l'avance pour la fin d'un mois. Dans ce cas, le client a la possibilité de résilier le contrat moyennant un préavis d'un mois envoyé par courrier recommandé pour la fin d'un mois. L'article 7.6 est réservé.

7.6. SUZOHAPP se réserve le droit d'adapter en tout temps les prix selon le taux de renchérissement constaté par l'Indice suisse des prix à la consommation (IPC).

7.7. En cas de défaut de paiement de la part du client, SUZOHAPP se réserve le droit de retarder la réalisation de ses prestations jusqu'au règlement complet de la facture annuelle. Elle se réserve par ailleurs le droit de faire appel à une société de recouvrement respectivement de résilier le contrat. Tous les frais occasionnés à SUZOHAPP par le retard dans le paiement, notamment les frais de rappel, les frais de procédure, les frais de la société de recouvrement, sont à la charge du client.

8. Obligations du client

8.1. Le client ou tout tiers auquel le client a donné accès aux machines doivent utiliser celles-ci conformément aux instructions du fabricant, à la documentation fournie respectivement à la formation dispensée par SUZOHAPP.

8.2. Le client s'engage à réaliser régulièrement un nettoyage de base. En outre, le client s'engage à réparer les disfonctionnements mineurs qui peuvent être résolus d'eux-mêmes en ouvrant ou en redémarrant l'appareil ou en suivant les instructions du fabricant.

8.3. Le client ou tout autre tiers ne doivent en aucun cas apporter des modifications aux machines.

8.4. Le client doit avertir SUZOHAPP avant de procéder à toute modification de l'environnement opérationnel de la machine. Si nécessaire, SUZOHAPP soumettra au client une offre pour les éventuelles adaptations de la machine.

8.5. Le client doit garantir à SUZOHAPP l'accès illimité à la/aux machine/s pendant la durée du contrat.

9. Obligations de SUZOHAPP

9.1. SUZOHAPP s'engage à réaliser les prestations de maintenance de manière à garantir le bon fonctionnement et la disponibilité maximale des machines.

9.2. SUZOHAPP s'engage en particulier à démarrer les travaux de dépannage dans un délai de 48 heures ouvrables.

10. Responsabilité de SUZOHAPP

10.1. Suite aux travaux de maintenance, SUZOHAPP ne peut garantir que la machine soit exempte de tout défaut. De même, SUZOHAPP ne garantit pas l'exploitation permanente des machines dont elle a assuré la maintenance. SUZOHAPP informe le client des défauts persistants dans la mesure où elle en a connaissance.

10.2. Les défauts constatés par le client ainsi que les défauts constatés par le client suivant les prestations de maintenance effectuées par SUZOHAPP doivent être annoncés par écrit dans un délai de cinq jours ouvrables suivant leur découverte, et au plus tard trente jours après l'exécution de la maintenance. L'article 10.3 est réservé.

10.3. Toute différence de comptage, comptabilité ou autre différence doit être communiquée à SUZOHAPP dans les 24 heures suivant sa constatation. La date de signalement de cette différence ne peut pas excéder 1 mois à compter du moment de l'apparition de la différence. SUZOHAPP s'engage à réagir dans les 48 heures. Le client comme le tiers doivent pouvoir présenter les justificatifs correspondants à SUZOHAPP, qui les comparera avec les données de l'appareil, afin de détecter la cause de cette différence et y remédier. En cas de dépassement de ces délais et/ou si les justificatifs correspondants ne peuvent pas être présentés, SUZOHAPP ne sera potentiellement pas en mesure d'analyser la différence.

Dans tous ces cas de différence, toute prétention du client autre que celles prévues dans les présentes CGM est exclue. Conformément à l'article 10.4, le client ne saurait dès lors notamment exiger la réparation de dommages directs ou indirects.

10.4. Sauf accord contraire, SUZOHAPP n'est responsable que du dommage lié à une violation du contrat commise intentionnellement ou par une négligence grave. Toute autre garantie ou responsabilité, en particulier pour les dommages directs ou indirects comme le gain manqué, la perte de production, l'interruption d'exploitation, les économies non réalisées ou les prestations de tiers sont exclues.

10.5. SUZOHAPP décline toute responsabilité concernant le matériel informatique ou les logiciels fournis par un tiers.

10.6. Si SUZOHAPP se trouve dans l'incapacité d'exécuter soit définitivement soit dans les délais impartis les prestations de maintenance en raison d'événements de force majeure intervenus chez un fournisseur ou dans ses propres services tels que perturbation de l'exploitation en tous genres, grèves, difficultés d'approvisionnement de pièces, accidents, perte ou retard durant le transport, etc., aucune créance en remplacement ni de dommages et intérêts ne peuvent être exigés par le client.

11. Confidentialité

11.1. SUZOHAPP s'engage à considérer comme confidentielles (informations confidentielles du client) les informations que le client signale comme étant confidentielles ainsi que toutes les données financières, clients et personnelles en relation avec les affaires du client auxquelles elle a accès dans le cadre de ce contrat.

11.2. Le client s'engage à considérer comme confidentielles (informations confidentielles de SUZOHAPP) les informations que SUZOHAPP signale comme étant confidentielles, et notamment les méthodes, produits, outils et logiciels propres, supports de formation, documents commerciaux et données de SUZOHAPP ainsi que les mises à jour, modifications et compléments de ces données auxquelles le client a accès dans le cadre de ce contrat.

11.3. Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations

- qui étaient dans le domaine public ou étaient accessibles au public au moment de leur transmission,
- déjà en la possession de la partie réceptrice sans que cette dernière n'ait été tenue de respecter l'obligation de confidentialité,
- qui ont été obtenues de bonne foi et sans engagement quant à la confidentialité, d'un tiers qui était autorisé à les transmettre.

11.4. Les parties ne peuvent communiquer à un tiers aucune information confidentielle dont l'autre partie a pris connaissance dans le cadre de ce contrat – indépendamment du support de données – sans avoir obtenu l'accord préalable de l'autre partie par écrit, ni utiliser ces données pour un autre objet que celui stipulé dans ce contrat.

11.5. Les informations doivent être protégées contre tout accès non autorisé ou toute utilisation illicite. En plus de tout autre droit, la partie peut demander à ce que les informations lui soient rendues si l'autre partie a manqué à ses obligations.

11.6. Les obligations de confidentialité entrent en vigueur à compter de la date à laquelle les informations ont été obtenues pour la première fois et prend fin 36 mois après la fin du contrat.

11.7. De surcroît, les parties s'engagent à respecter les dispositions en matière de protection des données, notamment la législation sur la protection des données.

12. Dispositions finales

12.1. Le client ne peut en aucun cas céder le contrat, ni dans sa totalité ni en partie, à un tiers sans avoir préalablement obtenu l'accord de SUZOHAPP.

12.2. Le droit matériel suisse est applicable.

12.3. Le for pour les parties est au siège social de SUZOHAPP. SUZOHAPP est toutefois en droit de poursuivre le client au for du siège social de ce dernier.

SUZOHAPP Switzerland SA, version avril 2022