

Conditions générales d'affaires de Computacenter AG (Dietikon, valable dès le 15.06.2018)

1. Objet et portée

Les présentes conditions générales d'affaires («CGA») régissent la fourniture de prestations de réparation que Computacenter AG («Computacenter») réalise pour la partie contractante (le «client»). Les présentes CGA prévalent sur celles du client qui pourraient être contradictoires ou différentes. Computacenter se réserve le droit de modifier les CGA à tout moment. Les modifications sont réputées acceptées trente jours après la notification au client dans la mesure où ce dernier ne s'y oppose pas.

2. Conclusion du contrat; devis

Un contrat entre Computacenter et le client (le «contrat») est considéré comme conclu à la date à laquelle Computacenter confirme par écrit la commande, à la signature d'un accord entre les deux parties ou avec la fourniture effective des prestations de réparation par Computacenter, selon ce qui a lieu en premier. Dans tous les cas, les présentes CGA font partie intégrante du contrat.

Computacenter établit à l'attention du client un devis portant sur toutes les réparations payantes, dans la mesure où un tel devis n'est pas déjà intégré au contrat. En cas de non réalisation, le devis est facturé à 105 CHF. Computacenter se réserve le droit d'exécuter directement les travaux représentant un montant inférieur au prix d'un devis, sans demander la confirmation du client. Si la commande n'est pas passée dans les 14 jours suivant la remise du devis, Computacenter est en droit de renvoyer d'éventuels produits reçus du client aux frais et risques de ce dernier et de facturer le devis. Les devis sont fermes tout en tenant compte d'un écart de prix de 10% maximum. La validité du devis se termine avec le renvoi de l'appareil.

3. Prestations de Computacenter

Computacenter effectue ses prestations avec soin et professionnalisme. Elle est autorisée à recourir à des tiers pour fournir ses prestations.

Le client s'engage à fournir gratuitement à Computacenter les informations nécessaires afin que celle-ci soit en mesure de réaliser les prestations (par ex. communication des données requises telles que type d'appareil, numéro de série, description du défaut, etc.). Les retards et les frais supplémentaires causés à Computacenter du fait que le client ne s'est pas acquitté correctement ou dans les délais de ses obligations de coopération sont entièrement à la charge de ce dernier.

4. Prix, modifications des prix et conditions de paiement

4.1 Prix

Les prix pour les prestations de réparation s'entendent nets en francs suisses, hors T.V.A., pris au domicile de Computacenter. La TVA suisse est calculée en sus au taux en vigueur au moment de la facturation et est à la charge du client. Les frais d'emballage, de transport (affranchissements postaux, suppléments pour envoi express, frais de fret de tout type) et d'assurance des produits sont également à la charge du client.

4.2 Modifications des prix

Les prix indiqués dans l'offre, la confirmation de commande ou le contrat se basent sur les informations connues au moment de leur établissement et ne couvrent que les prestations de réparation ou les produits qui y sont mentionnés. En cas de modifications ultérieures des bases de calcul en raison de circonstances non imputables à Computacenter, par ex. augmentation de prix chez les fournisseurs ou sous-traitants de Computacenter, ou bien dans le cas où Computacenter constate suite à des analyses approfondies que les défauts sont plus importants, Computacenter est en droit d'adapter le prix en conséquence. Si le nouveau prix est supérieur de plus de 10% au prix convenu initialement, le client a le droit d'annuler le contrat. À défaut de faire valoir ce droit vis-à-vis de Computacenter par écrit dans les 14 jours suivant la notification de l'augmentation du prix, le client est déchu du droit d'annulation et la modification du prix est réputée acceptée. Dans le cas d'une annulation, Computacenter est en droit d'exiger du client le paiement intégral des travaux déjà réalisés et de renvoyer d'éventuels produits aux frais et risques de ce dernier.

4.3 Conditions de paiement

Les factures de Computacenter sont à payer sans déduction au 30e jour suivant la date de facture. Cette date a valeur de jour de l'exécution. En ce qui concerne les clients privés, Computacenter n'accepte que les paiements comptants ou l'envoi contre remboursement. Les frais pour un envoi contre remboursement sont à la charge du client.

Si le client est en retard dans ses paiements, Computacenter est en droit de facturer un intérêt moratoire de 5% p.a. ainsi que d'éventuels frais de traitement et de recouvrement.

Une revendication en raison de défauts n'affecte pas l'obligation de réparation de Computacenter. Le client n'est pas en droit de compenser d'éventuelles contre-prétentions avec les créances de Computacenter.

5. Délais de livraison

Seuls les délais garantis expressément par écrit de la part de Computacenter comme fermes le sont également. Tous les autres délais s'entendent comme date approximative. Computacenter s'efforce de respecter les délais indiqués.

Si Computacenter n'est pas en mesure de respecter un délai expressément garanti comme ferme en raison de sa propre négligence (mais pas d'une négligence grossière ou d'une intention) ou bien en raison d'une délégation admissible de ses obligations à des auxiliaires, toutes les prétentions du client en termes de dommages et intérêts, annulation, exécution par substitution et autres pour fourniture retardée de la prestation sont exclues. Les délais convenus avec le client se prolongent de façon raisonnable si des empêchements surviennent en dehors de la zone d'influence de Computacenter (tels que force majeure, retards chez les sous-traitants ou autres auxiliaires, incidents techniques, etc.)

ou si le client ne s'acquiesce pas dans leur intégralité ou dans les délais de ses obligations de préparation ou de coopération. Dans ce dernier cas, Computacenter se réserve le droit de modifier le prix. Computacenter est en droit de facturer au client les frais supplémentaires et les dépenses (par ex. frais d'entrepôt) résultant d'un retard non imputable à Computacenter. Les produits appartenant au client doivent être retirés dans les trois mois suivant la notification au client. Passé ce délai, Computacenter peut partir du principe que le client renonce à son droit de propriété sur les produits. De ce fait, le droit à la restitution prend fin pour le client et Computacenter est en droit de disposer des produits librement et sans dédommagement. Si un client décide de recycler un produit au lieu de le réparer, Computacenter est libre d'utiliser le produit pour ses propres intérêts au lieu de le recycler. Les frais seront facturés dans chaque cas.

6. Réclamation pour défauts

Le client est tenu de vérifier dès la mise à disposition ou la livraison que les prestations de Computacenter ou les produits ne présentent pas de défauts et de signaler immédiatement d'éventuels défauts par écrit. En cas d'omission, les prestations de réparation sont considérées comme acceptées dans la mesure où il ne s'agit pas de défauts non identifiables lors de la vérification usuelle. Si de tels défauts apparaissent plus tard, il convient de les signaler dès leur découverte. Si tel n'est pas le cas, les prestations de réparation sont également considérées comme acceptées concernant ces défauts.

7. Garantie

Computacenter garantit que les produits correspondent aux données convenues par écrit dans le contrat et ne sont pas entachés de défauts susceptibles d'éliminer ou de restreindre énormément leur aptitude à un emploi conforme au contrat. Dans la mesure où Computacenter livre ou installe des produits de tiers, l'engagement de Computacenter en termes de garantie ne va pas au-delà des dispositions dudit tiers relatives à la garantie, nonobstant la phrase précédente.

Dans aucun cas, Computacenter ne répond ni des pertes de programmes, de données ou de supports d'informations amovibles ni des coûts de reconstitution de tels programmes. En d'autres termes, le client est lui-même responsable de l'intégrité de ses données. Nous recommandons au client de procéder régulièrement à la

sauvegarde des données afin de prévenir une éventuelle perte de celles-ci. L'engagement de Computacenter en termes de garantie est exclu en cas de défauts ayant été causés par:

- une maintenance inadéquate, notamment par du personnel ne venant pas de Computacenter;
- le non-respect des instructions de service et d'installation;
- une utilisation des produits contraire à leur finalité;
- l'utilisation de pièces et d'accessoires non autorisés;
- l'usure naturelle;
- le transport, une manipulation ou un traitement non appropriés;
- des modifications ou des tentatives de réparation non exécutées par Computacenter ou
- des influences externes, en particulier les cas de force majeure (par ex. défaillance de l'alimentation électrique ou de la climatisation, dommages causés par les éléments naturels, etc.) ainsi que par d'autres raisons ne relevant pas de Computacenter.

Si des défauts dont doit répondre Computacenter sont constatés lors de la réception des prestations de réparation ou plus tard, Computacenter est en droit et tenu d'éliminer gratuitement ces défauts à l'aide de mesures appropriées que Computacenter choisira elle-même (par ex. réparation des vices ou livraison d'un produit de remplacement sans défauts). Si deux tentatives de réparation des vices ne permettent pas d'obtenir, ou seulement partiellement, le résultat escompté, sans que le client en soit responsable, ce dernier peut exiger une réduction raisonnable de la rémunération convenue ou l'annulation du contrat concerné en cas de défaut majeur empêchant dans l'ensemble le client d'utiliser les produits. Le client ne peut toutefois prétendre, dans le cas de résiliation, qu'à la restitution des sommes déjà payées.

Hormis celles mentionnées au présent paragraphe, toutes les prétentions en garantie ou en dommages et intérêts pour défauts des produits (aussi bien de nature contractuelle qu'extra-contractuelle) sont expressément exclues dans la mesure où la législation le permet. Ceci s'applique notamment pour les demandes de dommages et intérêts en cas de négligence (mais pas en cas de négligence grossière) ou celles fondées sur la responsabilité de Computacenter pour ses auxiliaires et sous-traitants.

Toutes les demandes en garantie du client sont prescrites six mois après la fourniture des prestations ou la livraison des produits. Cette restriction ne s'applique pas aux rapports avec les consommateurs (art. 210, al. 4 du Code des obligations).

8. Protection des données

Computacenter traite des données personnelles concernant le client dans le cadre de l'exécution de ses services de réparation. Vous pouvez joindre Computacenter en qualité de responsable du traitement des données à l'adresse Computacenter AG, Riedstrasse 14, 8953 Dietikon, tél. 0840 870 870.

Les données personnelles collectées par Computacenter contiennent les informations suivantes: nom du client, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone et de fax, société, relation commerciale, informations relatives aux produits réparés et aux services souhaités.

Computacenter utilise ces données personnelles dans le cadre de l'exécution de ses services de réparation, ainsi que pour la vérification de la solvabilité, et aux fins de génération de rapports internes au groupe. Ces données sont également utilisées afin de proposer au client d'autres produits et services auxquels il pourrait être intéressé, et d'envoyer des informations à son adresse postale ou e-mail. Computacenter peut également transmettre des données à ces fins à d'autres sociétés du groupe Computacenter et à des tiers.

Les données du client peuvent être mises à disposition de fabricants ou de fournisseurs, également à l'étranger.

Elles peuvent également être transmises à des entreprises de vérification de la solvabilité et d'assurance mandatées par Computacenter à des fins de vérification de la solvabilité, également à l'étranger, le cas échéant.

Dès lors que Computacenter transmet des données dans un pays ne disposant pas de loi de protection des données adaptée (à savoir, en dehors de la Suisse ou de l'UE), Computacenter prend en charge leur protection en mettant en œuvre des garanties appropriées et adaptées; le client est autorisé à obtenir une copie de l'adresse précitée.

Computacenter conserve les données de ses clients après la fin du contrat de réparation, tant que Computacenter est en mesure d'espérer poursuivre des relations commerciales avec lesdits clients.

À tout moment, le client a le droit d'obtenir gratuitement des renseignements sur les données personnelles le concernant conservées par Computacenter. Il dispose également d'un droit de rectification, d'effacement ou de limitation du traitement. Veuillez envoyer vos demandes à ce sujet à l'adresse susmentionnée. Lorsque le client souhaite s'opposer en tout ou partie à la collecte, au traitement ou à l'utilisation de ses données, il peut également envoyer sa demande d'opposition par e-mail, fax ou courrier postal à l'adresse susmentionnée.

Lorsque le client est en désaccord avec le traitement des données effectué par Computacenter. Il peut le signaler au préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (FPDPD) et/ou à l'autorité de contrôle compétente de l'UE.

9. Responsabilité

Pour autant que la législation le permette, Computacenter décline expressément toute responsabilité pour les dommages du client. Ceci s'applique notamment pour les demandes de dommages et intérêts en cas de négligence (mais pas en cas de négligence grossière) ou pour la responsabilité de Computacenter pour ses auxiliaires.

9. Droit applicable et for

Le contrat et les CGA sont régis exclusivement par le droit matériel suisse à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et des réglementations du droit international privé. Pour tous les litiges résultant directement ou indirectement des relations contractuelles, la juridiction compétente est celle du siège de Computacenter. Cette dernière est néanmoins en droit de poursuivre le client en justice à son siège / domicile. Sous réserve de for impératif.