

## 1. GÉNÉRALITÉ

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les relations commerciales actuelles et futures, en particulier les livraisons, prestations et autres opérations juridiques entre la Frama Suisse AG et ses clients. Pour être définitifs, tout amendement ou modifications ainsi que les accords supplémentaires passés par téléphone ou oralement doivent être confirmés par écrit. Nous considérons que les commandes qui nous sont passées sont légalement signées et nous exigeons la validité des contrats. Les conditions d'achat du client sont remplacées par les présentes. Les présentes CGV sont considérées comme acceptées au plus tard à la réception de la marchandise.

Un droit de restitution n'existe ni pour les commandes passées par écrit ou oralement, ni pour celles effectuées via le portail Internet ou le shop offline de Frama Suisse AG.

## 2. OFFRES

Les informations contenues dans les prospectus, listes de prix, catalogues, circulaires ainsi que dans les imprimés et sur Internet ou dans les documents joints à l'offre, telles que notamment les illustrations, descriptions, caractéristiques techniques et descriptions des services ne sont pas contractuelles. Nous n'assumons aucune responsabilité quant à l'exactitude des caractéristiques techniques et autres informations contenues dans les prospectus des fabricants ou sur leur site ou notre site web. Sous réserve de modifications techniques et de changement de modèle. Des éventuelles différences sont à accepter, dès lors qu'elles sont raisonnables pour le client. Nos offres sont libres ne sont pas contractuelles, sous réserve de vente intermédiaire.

## 3. PRIX

Tous les prix visibles indiqués s'entendent nets et en francs suisses uniquement, coûts de livraison et d'emballage en sus, hors taxe et ne sont valables qu'en Suisse et dans la principauté du Liechtenstein. Frama Suisse AG se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Pour les produits commandés par les clients, ce sont toutefois toujours les prix valables à la date de la commande et indiqués sur la confirmation de commande et / ou sur le contrat qui sont applicables. En cas d'actualisation des prix, toutes les offres antérieures perdent leur validité.

## 4. CONCLUSION DU CONTRAT POUR UN SYSTÈME D'AFFRANCHISSEMENT

Spécialement dans le cadre de l'achat d'un système d'affranchissement, les «conditions générales d'utilisation d'un système d'affranchissement intelligent» de la Poste CH SA sont à prendre en considération. Le client s'engage à signer et retourner dûment complété sous dix jours à la Frama Suisse AG le formulaire «Convention pour l'utilisation d'un système d'affranchissement intelligent» de la Poste CH SA.

## 5. CONCLUSION D'UN CONTRAT DE LICENCE POUR LOGICIEL

Spécialement lors de la conclusion d'un contrat de licence pour logiciel, il faut également respecter la «convention d'utilisation pour FRAMA e-communications: RMail».

## 6. CONFIRMATION DE COMMANDE ET / OU CONTRAT

Après réception de la confirmation de commande et / ou du contrat contresigné, les contestations sont à faire valoir par écrit, au plus tard dans un délai d'une semaine.

## 7. LIVRAISON

### a) Généralités

La Frama Suisse AG ne livre principalement ses clients qu'en Suisse et dans la principauté du Liechtenstein. La livraison s'effectue généralement sur facture ouverte et aux frais et aux risques du client à partir d'un entrepôt choisi par la Frama Suisse AG, par poste, service de messagerie ou d'expédition. Le risque passe au client à la sortie de l'entrepôt. La livraison est à contrôler immédiatement à réception pour s'assurer qu'elle est complète, pas endommagée et ne présente pas de défauts.

Le retour de marchandises n'est possible que dans l'emballage original et après accord préalable de la Frama Suisse AG avec son autorisation expresse.

### b) Dates et délais de livraison

Les dates de livraison sont si possible respectées, en revanche celles-ci ne sont pas contractuelles. Pour ce qui concerne les systèmes d'affranchissement, la date de livraison souhaitée par le client n'est possible que sous réserve de l'autorisation relative à la date donnée par la Poste CH SA.

En cas de non-respect des dates et délais de livraison, toute prétention de perception de dommages et intérêt à l'encontre de la Frama Suisse AG est expressément exclue, que ce soit pour des dommages directs ou indirects, ou des dommages immédiats ou à terme.

La réalisation des commandes attribuées est effectuée sous réserve de la livraison dans les temps et suffisante de la part des fournisseurs en amont. Au cas où la livraison de la marchandise serait retardée, alors le client est tenu de nous donner un délai supplémentaire raisonnable. L'envoi dans les temps de la marchandise est suffisant pour le respect du délai supplémentaire. Nous sommes autorisés à procéder à des livraisons partielles, en particulier dans le cadre des grosses commandes.

Des empêchements de force majeure ou d'autres empêchements imprévus, indifféremment du fait qu'ils surviennent auprès de la société Frama Suisse AG ou chez un fournisseur, tels que pannes d'exploitation, interventions administratives, retard dans la livraison des marchandises, autre livraison incorrecte ou livraison hors délais exemptent la Frama Suisse AG de son obligation de livraison, pendant la durée des répercussions ou entièrement en cas d'impossibilité. Si la livraison est rendue impossible ultérieurement en raison des événements susmentionnés ou similaires, alors la Frama Suisse AG est autorisée à se retirer du contrat. Dans ces cas, les demandes de dommages et intérêts ne sont pas recevables.

Au cas où le client refuse la réception de la marchandise commandée ou donnée sur commande, ou bien si à la livraison les moyens de paiement convenus ne sont pas disponibles, alors le client se trouve en retard de réception.

## 8. RÉCEPTION

Le client est tenu d'accepter la livraison ou de la faire accepter par une personne mandatée. En cas de non-réception, la Frama Suisse AG peut définir un délai supplémentaire de dix jours à l'issue duquel, si rien n'a changé, la Frama Suisse AG est autorisée à dénoncer le contrat et à demander des dommages et intérêts au titre de non-exécution. Les dommages et intérêts comprennent l'ensemble des dépenses en rapport avec le traitement de l'acte juridique de la Frama Suisse AG, ainsi que le manque à gagner.

## 9. CONDITIONS DE PAIEMENT

Les livraisons et prestations sont réalisées généralement sur facture ouverte et à payer dans les 30 jours sans escompte. Nous nous réservons le droit de demander un autre mode de paiement, dans des cas isolés la livraison est réalisée contre remboursement. En cas de retard de paiement, des intérêts de retard à hauteur de 8 % max. du prix de vente ou du prix restant à payer peuvent être imputés. Des frais de relance sont perçus à partir de la deuxième relance.

## 10. CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La livraison se fait exclusivement selon le principe de la réserve de propriété. Les marchandises livrées demeurent la propriété de la Frama Suisse AG jusqu'à leur paiement intégral.

## 11. GARANTIE

Les délais de garantie sont de 12 mois à partir de la date de livraison. La garantie comprend exclusivement la réparation des défauts imputables au matériel et/ou de fabrication et n'a pour effet ni une prolongation, ni un recommencement des délais de garantie.

Les pièces remplacées deviennent la propriété de la Frama Suisse AG.

L'utilisation non conforme, l'exploitation de l'appareil avec - ou le recours à - des équipements d'exploitation, ou des matériaux de production (par ex. pièces jointes, enveloppes, papier, imprimés, etc.) qui ne respectent pas les spécifications liées à chaque appareil, le transport ou la maintenance réalisée par des tiers, le non-respect des directives d'exploitation ou d'installation, l'utilisation du produit pour d'autres buts, l'utilisation de pièces et d'accessoires non autorisés, l'usure naturelle et les pièces d'usure, le stockage et les mauvaises manipulations, les interventions extérieures et l'ouverture des appareils entraînent l'annulation des droits à garantie. Aucun droit à garantie n'existe pour les éventuels appareils de remplacement mis à disposition.

## 12. RÉCLAMATIONS ET RESPONSABILITÉ

La responsabilité de la Frama Suisse AG se base sur les présentes conditions générales de vente et le cas échéant, sur les contrats de prestation qui les complètent.

Toute prétention non expresse, également les revendications de dommages et intérêt, indépendamment de la cause juridique et qui se rapportent à des dommages directs ou indirects, voire des dommages immédiats ou à terme sont exclus, à moins que ceux-ci se rapportent au moins à une violation du contrat par négligence de la Frama Suisse AG, d'un représentant légal ou de ses auxiliaires d'exécution.

Les réclamations sont à faire valoir immédiatement auprès de la Frama Suisse AG, par écrit et spécifiées au plus tard dans les 8 jours après réception de la marchandise sur le lieu de destination. Les défauts qui n'ont pas été constatés dans ce délai, même avec un contrôle soigneux, doivent faire l'objet d'une réclamation par écrit immédiatement après constatation, au plus tard toutefois jusqu'à l'expiration du droit de garantie individuelle. En cas de réclamation tardive, l'ensemble des droits liés à la garantie pour les défauts devient caduc.

En cas de réclamations justifiées, la Frama Suisse AG a le choix entre une réparation, une diminution ou une conversion. En outre, il n'existe aucun autre droit à l'encontre de la Frama Suisse AG, en particulier pas de droit à dommages et intérêts ni d'appareils de remplacement en raison de dommages directs ou indirects, voire des dommages immédiats ou à terme.

Le client est tenu de fournir à la Frama Suisse AG la marchandise défectueuse pour les mesures de suppression des défauts choisis à ses propres frais. Au cas où la réparation est réalisée en dehors des locaux de la Frama Suisse AG, s'appliquent en première ligne les directives stipulées selon le contrat de prestation séparé, en cas d'absence de ce dernier, le client est tenu de payer les frais de déplacement engagés.

Afin de faire valoir un droit à garantie, il est nécessaire que les marchandises défectueuses accompagnées d'une description précise du défaut avec indication de la référence du modèle du n° de série, ainsi qu'une copie de la facture originale, soient envoyées ou livrées à Frama Suisse AG.

### **13. AUTRE RESPONSABILITÉ, REVENDICATIONS DE DOMMAGES ET INTÉRÊTS**

Il n'existe pas de responsabilité pour le manque à gagner subi par le client, ni pour les économies non réalisées par ce dernier. Les revendications de dommages et intérêts du client, indépendamment de la cause juridique, sont exclues. Sont en particulier exclus de la responsabilité les revendications consécutives à une chute de la production, les dommages purement pécuniaires, les frais de tiers, la non-satisfaction des attentes du client par rapport au système, etc.

### **14. MAINTENANCE DES SYSTÈMES D'AFFRANCHISSEMENT**

#### **14.1 Système d'affranchissement intelligent IFS2**

Le client est tenu de faire effectuer par Frama Suisse AG une inspection de sécurité de son système d'affranchissement à ses frais et au moins une fois par an. Le contrôle de sécurité est réalisé selon le genre de contrat de prestations choisi par le client.

#### **14.2 Système d'affranchissement intelligent IFS3**

En cas de dérangement(s) ou de signes de fonctionnement laborieux du système d'affranchissement, la Poste CH SA peut ordonner sa remise en état immédiate. Les coûts sont à la charge du client. De plus, selon les CG IFS de la Poste CH SA, le client est responsable de l'entretien approprié de son appareil, de façon que son fonctionnement impeccable soit garanti.

Afin de permettre à chacun(e) de remplir ces exigences formulées par la Poste CH SA, Frama Suisse AG offre une palette de contrats de prestations adaptés aux besoins individuels des clients.

### **15. PRESTATIONS DE SERVICE**

L'étendue respective des prestations de service proposées procède des contrats de prestations supplémentaires souscrits. En cas d'absence de celui-ci, les conditions applicables sont celles du service après-vente.

### **16. PROTECTION DES DONNÉES**

La Frama Suisse AG est autorisée à traiter, au sens de la loi fédérale (suisse) sur la protection des données, les données sur l'acheteur obtenues en raison des rapports contractuels ou en rapport avec celui-ci, indépendamment que celles-ci proviennent de l'acheteur lui-même ou de tiers.

Les données personnelles du client sont traitées de façon confidentielle.

### **17. AUTRES DISPOSITIONS**

La Frama Suisse AG se réserve le droit d'adapter à tout moment les présentes conditions générales de vente. Par ailleurs, les déterminations du droit suisse des obligations s'appliquent.

### **18. LIEU D'EXÉCUTION ET FOR JUDICIAIRE**

Le lieu d'exécution pour la livraison est le lieu respectif d'expédition de la marchandise. Le lieu d'exécution pour tous les engagements du client est le siège de la Frama Suisse AG.

Le for judiciaire pour tous les litiges relatifs aux relations contractuelles entre la Frama Suisse AG et ses clients est expressément à CH-5242 Lupfig.

### **19. NULLITÉ PARTIELLE**

Si des dispositions individuelles de ces conditions générales de vente devaient être inefficaces, l'effectivité des autres dispositions n'en serait en aucun cas affectée.