

Conditions générales pour contrats de terminal

Valable dès le 17.07.2018



1 Objet du contrat

Ces Conditions générales pour contrats de terminal (ci-après « CG ») se réfèrent aux articles (terminal, logiciel du terminal, documentation, accessoires : ci-après « les appareils ») mentionnés sur les contrats relatifs (contrat de vente et de service ou contrat CCV Relax, ci-après « contrat de terminal »). CCV Suisse SA (ci-après « CCV ») distingue entre la vente et la location d'appareils.

2 Livraison

- 2.1 La livraison est considérée comme effectuée dès que les appareils quittent les locaux de CCV. Le client supporte dès lors les risques d'expédition et de transport.
- 2.2 Un retard dans la livraison n'autorise pas le client à résilier le contrat ou à exiger des dommages-intérêts à quelque titre que ce soit.
- 2.3 En cas de force majeure, CCV n'est pas tenue au respect du délai de livraison, sans que cela n'autorise le client à résilier le contrat et/ou à réclamer des dommages-intérêts à quelque titre que ce soit.
- 2.4 Si la livraison des appareils ne peut être effectuée par la faute du client, CCV se réserve le droit de résilier le contrat et de facturer au client les frais engendrés par la mise à disposition des appareils, pour un montant équivalant à au moins six mois de location ou au 25% du prix d'achat.
- 2.5 Après la livraison, le client doit contrôler les appareils et signaler à CCV tout défaut éventuel dans les cinq jours. Si aucune réclamation n'est déposée durant ce délai, les appareils sont réputés être en état de marche et conformes au contrat.
- 2.6 Le client convient avec CCV :
- soit de la livraison par voie postale puis de la mise en service et de l'installation à distance par CCV, soit
 - soit de la mise en service, de l'installation et de la formation à l'utilisation des appareils par CCV sur place, conformément aux indications du contrat de terminal.

3 Entretien, réparations et garantie

- 3.1 CCV réalise à sa discrétion les adaptations des appareils ou des systèmes CCV (par ex. mise à jour du logiciel du terminal ou du serveur).
- 3.2 Les pannes doivent être immédiatement signalées à CCV et sont corrigées conformément aux prestations définies dans le paquet de service. CCV décide de la mesure adaptée à la réparation d'une panne, la propriété des appareils ou des pièces repris passant alors à CCV.
- 3.3 Les frais de réparation sont facturés en sus par CCV aux tarifs habituels de la branche en cas :
- de force majeure
 - d'utilisation non conforme des appareils
 - de modifications ou de réparations non conformes sur les appareils par le client ou par un tiers
 - de pannes d'alimentation électrique ou de l'infrastructure de télécommunications
- 3.4 Conformément à l'art. 210, al. 4 CO, la garantie est réduite à un an.

4 Paquets de service obligatoires

- 4.1 Un paquet de service est indispensable à l'exploitation d'un terminal. A défaut d'un paquet de service, la mise en service du terminal ne sera pas effectuée ou celui-ci sera mis hors service. Pour les appareils loués (CCV Relax), le paquet de service Business est compris dans la location.

- 4.2 Les paquets de service obligatoires pour l'exploitation des appareils contiennent les prestations suivantes :

Prestation	Eco	Business	First
Exploitation des systèmes	✓	✓	✓
Mise à jour du logiciel du terminal	✓	✓	✓
Accès au Helpdesk	✓	✓	✓
MyCCV (rapports de transaction)	✓	✓	✓
Dépannage (par voie postale)		✓	✓
Modifications de l'acquéreur et des cartes		✓	✓
CCV Shop : frais d'activation pour les paquets M et L		✓	✓
Conseil pour les prestations de services numériques		1 heure/an	3 heure/an
Dépannage sur place dans les 6 heures (lu. – sa.)			✓
Transfert de données sur un réseau de téléphonie mobile en Suisse		incl. dans CCV Relax Mobile SIM	✓

- 4.3 Dépannage sur place : Sous condition que cette prestation est prévue dans le paquet de service, CCV assure l'échange ou la réparation sur place d'un terminal défectueux dans un délai de 6 heures durant les heures de service (lundi à samedi, 08h00 – 18h00).

5 Responsabilité

- 5.1 CCV décline toute responsabilité pour les pannes liées à l'utilisation et à l'exploitation des appareils. En particulier, CCV ne répond pas du manque à gagner, des dépenses supplémentaires ou des économies manquées par le client en raison de pannes et de défauts.
- 5.2 L'attention du client est attirée sur le fait qu'il est responsable de l'irréprochabilité de l'exploitation de son réseau informatique et de télécommunication. Cela concerne en particulier :
- frais de télécommunication
 - mise à jour de la protection anti-virus et du logiciel du routeur
 - mise à disposition d'un service de télécommunication ou d'un réseau informatique d'une qualité irréprochable.
- 5.3 L'attention du client est attirée sur le fait qu'il est responsable, à l'entière décharge de CCV, de l'archivage des reçus marchands, sous format papier ou électronique en fonction du type d'installation, indispensables pour la récupération de transactions en cas de dommage ou dysfonctionnement du terminal.

6 Déclaration obligatoire

Le client s'engage plus particulièrement à signaler immédiatement les événements suivants à CCV :

- dommages ou pannes des appareils loués
- changement de site
- menace de saisie du bien loué (par ex. lors d'une procédure de faillite). Il avertit l'autorité chargée de la saisie-exécution du fait que les appareils loués sont la propriété de CCV.

7 Dispositions spéciales pour les appareils vendus

- 7.1 Réserve de propriété et conditions de paiement
- Les appareils proposés à l'achat restent la propriété de CCV jusqu'au versement de l'intégralité du prix d'achat. CCV est en droit de faire enregistrer la réserve de propriété à la charge du client.
 - Sauf accord contraire, le client s'engage à payer d'avance les paquets de service définis dans le contrat de terminal une fois par an pour

l'année civile entière. En cas de non-paiement, le client est en demeure, sans avertissement préalable, et devra répondre des frais engendrés. Les intérêts moratoires s'élèvent à 1% par mois.

- c) En cas de retard de paiement, CCV est en droit de confier l'affaire à un organisme de recouvrement qui peut facturer des frais de gestion supplémentaires au client. CCV est également en droit de suspendre ou de restreindre les services fournis jusqu'au paiement complet de toutes les créances. Pour la réactivation des services suspendus, CCV est en droit de facturer des coûts de réactivation. Est réservé l'article 7.2.

7.2 Durée du contrat et résiliation du paquet de service obligatoire

- a) Les paquets de service définis dans le contrat de terminal entrent en vigueur pour une durée indéterminée dès la mise en service des appareils. Ils peuvent être résiliés moyennant un préavis de trois mois pour la fin d'une année civile, par courrier recommandé, la première fois douze mois après la mise en service des appareils (durée minimale du contrat).
- b) Le contrat peut être résilié par CCV de manière anticipée en cas de
- 1) violation du présent contrat par le client
 - 2) retard de paiement par le client
 - 3) procédure d'exécution forcée (procédure de saisie ou de mise en faillite ou toute autre procédure analogue) ouverte à l'encontre du client.

8 Dispositions spéciales pour les appareils loués

8.1 CCV fournit au client un appareil en état de marche appartenant à la famille de produits sélectionnée. Le client n'a pas droit à un appareil précis, sauf si l'option payante « choix du terminal » a été sélectionnée.

8.2 Début et durée de la location, résiliation

Le contrat est conclu pour une période indéterminée. Il peut être résilié moyennant un préavis de trois mois pour la fin d'un mois, par courrier recommandé, la première fois douze mois après la conclusion du contrat (durée minimale du contrat).

8.3 Résiliation anticipée

Le contrat peut être résilié par CCV de manière anticipée en cas de :

- a) violation du présent contrat par le client,
- b) retard de paiement par le client,
- c) procédure d'exécution forcée (procédure de saisie ou de mise en faillite ou toute autre procédure analogue) ouverte à l'encontre du client.

8.4 Frais de location et conditions de paiement

- a) Sauf accord contraire, le client s'engage à payer les frais de location par trimestre d'avance, par prélèvement LSV ou débit direct.
- b) En cas d'échec du prélèvement par LSV ou débit direct, le client est en demeure, sans avertissement préalable, et devra répondre des frais engendrés. Les intérêts moratoires s'élèvent à 1% par mois.
- c) En cas de retard dans le paiement, CCV est en droit de confier l'affaire à un organisme de recouvrement qui peut facturer des frais de gestion supplémentaires au client. CCV est également en droit de suspendre ou de restreindre les services jusqu'au paiement complet de toutes les créances. Pour la réactivation d'un terminal suspendu, CCV est en droit de facturer des coûts de réactivation. Est réservé l'article 8.3.

8.5 Utilisation des appareils loués

- a) Les appareils loués restent la propriété de CCV. Le client doit utiliser les appareils loués avec soin et s'en servir conformément aux consignes d'utilisation.
- b) CCV peut remplacer à tout moment à sa discrétion les appareils loués par un autre de même valeur. Le client ne dispose d'aucun droit d'échange sur les appareils loués.

8.6 Restitution des appareils loués

- a) Le client s'engage à renvoyer les appareils loués une fois le contrat terminé, à ses propres frais, à l'une des adresses indiquées par CCV et dans un état correct. Tout travail de réparation nécessaire peut être facturé au client. Tant que CCV n'a pas récupéré les appareils loués, le client reste redevable des frais de location.
- b) Si le client renvoie les appareils loués avant l'expiration de la durée minimale du contrat ou du préavis de résiliation, il reste redevable des frais de location jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat ou du préavis de résiliation.
- c) A défaut de restitution des appareils loués dans le délai imparti, un forfait relatif à leur valeur (par exemple 1350 CHF pour un terminal) sera facturé au client.

9 Droits d'auteur

Le logiciel du terminal et la documentation sont des œuvres protégées par le droit d'auteur et appartiennent à CCV. Toute copie, modification ou intervention dans le logiciel du terminal ou la documentation est interdite.

10 Interdiction de cession

Ni le transfert des droits et obligations du client à un tiers ni la sous-location ne sont autorisés sans l'accord écrit préalable de CCV.

11 Dispositions finales

- 11.1 CCV se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente par simple communication au client.
- 11.2 Si une clause des présentes conditions générales est nulle, CCV et le client sont tenus de remplacer la clause nulle par une clause valable se rapprochant autant que possible de la clause initiale. Cela n'affecte en rien la validité des autres clauses des présentes conditions générales.
- 11.3 Ce contrat relève du droit suisse. Le tribunal compétent pour tout litige est Genève.