

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE pour les services de F24 Suisse SA

## 1. Domaine d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les relations d'affaires de F24 Suisse SA, 8832 Wollerau, SUISSE (dorénavant nommée « F24 Suisse SA ») avec ses clients. Ces présentes conditions générales s'appliquent toutefois seulement lorsque le client établit avec F24 Suisse SA des relations contractuelles dans le cadre de ses activités professionnelles ou commerciales et que le client n'est par conséquent considéré ni comme une personne privée ni comme un consommateur au sens de la législation applicable.

## 2. Nature et étendue des prestations

La constitution, la nature et l'étendue des prestations dues ainsi que la durée du contrat résultent du contrat de service respectif et au vu du portail eCall business SMS&FAX des conditions d'utilisation eCall

## 3. Message d'erreur et notifications de défauts

Le client signalera sans délai par écrit ou sous forme écrite (par ex. par e-mail ou télécopie) les défauts et les dysfonctionnements qu'il rencontrera au niveau des prestations et des systèmes de F24 Suisse SA.

## 4. Prestations de participation

Les prestations de participation et de mise à disposition du client conclues ou nécessaires pour la réalisation du contrat, notamment celles fixées dans le contrat, doivent être fournies par le client en tant qu'obligations contractuelles essentielles.

## 5. Prix / Modalités de paiement

5.1 Sauf accord particulier intervenant dans des cas spécifiques, les frais à payer par le client pour les services sont tirés de la liste de prix en vigueur auxquels s'ajoutent la taxe sur la valeur ajoutée légale et d'autres taxes légales éventuelles.

5.2 Sous réserve de modifications des prix concernant les services. Dans le cas d'une modification des prix, F24 Suisse SA informera le client des prix modifiés au moins deux mois avant qu'ils ne soient effectifs. En cas d'augmentations de prix de plus de 5 % en 12 mois, le client est en droit de résilier par écrit le contrat avec un préavis d'un mois après réception de la notification de l'augmentation des prix.

5.3 Pendant la durée du retard, les intérêts appliqués aux frais sont au taux d'intérêt légal alors en vigueur. F24 Suisse SA se réserve le droit de faire valoir un dommage supplémentaire résultant du retard. À partir du deuxième rappel, F24 Suisse SA collecte des frais de recouvrement de 20 CHF. Pour les clients qui reçoivent leur facture en euros, ceux-ci sont de 20 euros.

5.4 Le client peut effectuer une compensation uniquement avec des créances qui ne sont pas contestées ou qui sont constatées par jugement exécutoire et peut faire valoir un droit de refus de fourniture de prestation ou de rétention à cause de telles créances. La réciprocité du client en cas de défaut n'en est pas affectée.

5.5 Les réclamations contre le montant des frais liés à l'usage facturés pour les services doivent être notifiées dans les 30 jours après réception de la facture. L'omission d'une réclamation formulée dans ce délai vaut acceptation.

## 6. Utilisation de données

6.1. F24 Suisse SA se conforme à la législation en vigueur en ce qui concerne le traitement des données, en particulier au droit de la protection des données et à la loi Suisse sur les télécommunications (LTC). La protection des données à caractère personnel est importante pour F24 Suisse SA. F24 Suisse SA recueille, enregistre et traite uniquement les données nécessaires pour la prestation de services, pour le développement et l'entretien de la relation client, notamment la garantie d'un haut niveau de services, pour la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure ainsi que pour la facturation. Pour plus d'explications au sujet de la protection des données, nous vous renvoyons à notre déclaration de confidentialité sur la protection des données.

6.2 Les données à caractère personnel communiquées par le client sont traitées et utilisées par F24 Suisse SA uniquement pour le client et selon ses instructions (traitement des données de commande). Les mesures techniques et organisationnelles qui s'ajoutent pour le traitement et l'utilisation de ces données à caractère personnel sont définies par le client en accord avec F24 Suisse SA. Le client rémunérera F24 Suisse SA pour les coûts et frais éventuels en rapport avec la mise en œuvre de telles mesures sur la base de la liste de prix en vigueur.

6.3 F24 Suisse SA est en droit d'interrompre l'accès à son système aux clients s'il existe un risque pour la sécurité des données.

## **7. Défauts et dysfonctionnements**

7.1 Les bases de la responsabilité des défauts de F24 Suisse SA sont avant tout les accords conclus sur la constitution des services. Tant qu'il n'y a pas eu d'accord sur la constitution, le fait s'il y a ou non un défaut doit être évalué selon les dispositions légales.

7.2 F24 Suisse SA examinera sans délai les défauts signalés touchant ses services et, tant que F24 Suisse SA est obligé de corriger les défauts, entreprendra leur suppression.

7.3 Le client est ainsi en droit de réduire la rémunération pour cause de défauts uniquement lorsqu'il a signalé sans délai, conformément au paragraphe 3., les défauts concrets à cause desquels il applique une réduction. Une réduction est également autorisée uniquement conformément à la limitation des possibilités d'utilisation du fait du défaut indiqué.

7.4 F24 Suisse SA porte les coûts nécessaires au test et à la mise en conformité lorsqu'il existe effectivement un défaut. S'il s'avérait cependant qu'il n'y a aucun défaut et/ou que le dysfonctionnement résulte du domaine de responsabilité du client, F24 Suisse SA peut réclamer au client les coûts résultant de la demande d'élimination de défaut injustifiée (en particulier les frais de test et de déplacement), à moins que la défectuosité n'était pas reconnaissable par le client avec un effort raisonnable.

7.5 Dès lors que F24 Suisse SA livre un produit, il existe en retour une obligation de garantie de deux ans pour les défauts matériels et les vices de droit.

## **8. Responsabilité**

F24 Suisse SA garantit l'exécution fidèle et soignée. Dans la mesure où la loi le permet, la responsabilité de F24 Suisse SA est exclue. La responsabilité pour les auxiliaires et les substituts de F24 Suisse SA ainsi pour que le comportement de tiers (par ex. fabricant ou fournisseur) est également explicitement exclue dans le cadre de ce qui est autorisé par la loi.

En particulier la responsabilité de F24 Suisse SA pour les dommages indirects ou les dommages consécutifs comme une perte de profits, des économies non réalisées ou des prétentions de tiers pour des dommages consécutifs ou des dommages causés par une perte de données est exclue dans la mesure où la loi le permet.

La responsabilité pour des dommages matériels et financiers s'élève à 500 000,00 CHF. Les limitations de responsabilité ne sont pas valables pour :

- a. dommages corporels ;
- b. violation de la garantie légale ;
- c. dommages intentionnels ou résultant de négligences graves.

## **9. Droit des biens immatériels**

Sauf mention contraire expresse dans le contrat applicable, les logiciels et droits mis à disposition du client pour son utilisation, en particulier les droits de propriété commerciale comme les marques, les brevets, les designs et les droits d'auteur et d'autres documents et données, restent la propriété de F24 Suisse SA ou de ses concédants. Les droits de jouissance octroyés au client ne peuvent pas être transmis.

Le client n'est pas en droit de modifier ou d'éditer pour son utilisation les logiciels mis à disposition. Le client n'est en outre pas autorisé à copier en partie ou entièrement les logiciels ou à les reproduire d'une autre manière.

## **10. Durée du contrat, résiliation**

La durée respective du contrat s'aligne sur les conditions qui, au moment de la conclusion du contrat, ont été publiées pour un certain type de contrat sur les pages Internet de F24 Suisse SA ou qui ont été consignées dans le contrat utilisateur. Sans résiliation dans les délais fixés, le contrat se prolonge automatiquement de la période contractuelle convenue, et en tout état de cause les frais associés sont automatiquement dus. Le contrat peut être résilié par les abonnés ou par F24 Suisse SA par écrit en respectant le délai de préavis convenu pour la fin de la durée convenue du contrat (le cachet de la poste faisant foi). Les résiliations hors délai ne donnent pas droit à des remboursements partiels. Les crédits de points non utilisés ne sont pas restitués. Seuls les dépôts en sont exclus et peuvent être réclamés de manière payante. Les crédits d'heures et de données se réfèrent uniquement à la durée du contrat convenue.

## **11. Autres dispositions**

11.1 Les accords annexes, les dispositions complémentaires, les modifications et les ajouts au contrat de service, y compris la description des prestations, nécessitent pour leur efficacité la forme écrite. Le renoncement à la forme écrite nécessite également la forme écrite.

11.2 Les conditions générales de vente du client ne sont pas applicables, sauf si leur intégration est explicitement confirmée par écrit par F24 Suisse SA.

11.3 À la fin du contrat, F24 Suisse SA est en droit de conserver ou de détruire tous les documents et informations reçus du client, sauf si les dispositions légales spécifient quelque chose d'autre.

11.4 Toute cession de droits ou le transfert d'obligations nécessite l'accord écrit préalable des autres parties contractantes.

11.5 Wollerau est la juridiction exclusive pour tous les litiges résultant de et en rapport avec le contrat de service.

11.6 Le Droit Suisse, en excluant la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, s'applique pour toutes les questions juridiques résultant du contrat du service et de son exécution.