

Conditions générales de vente de CWS-boco Suisse SA, Secteur Hygiène & Tapis

1. Généralités / Définitions

1.1. Parties contractantes

CWS-boco Suisse SA est désignée ci-après par « CWS ». Le client est appelé « client » même si plusieurs parties sont liées par le contrat.

1.2. Conditions générales de vente (CGV)

Avec la conclusion d'un contrat de service de location et / ou d'un contrat de vente, le client reconnaît expressément la validité exclusive des présentes conditions générales de vente de CWS. Ces conditions sont obligatoires, jusqu'à leur nouvelle version éventuelle, pour l'ensemble des actes juridiques conclus entre CWS et le client, même s'il n'y est plus fait référence lors d'actes juridiques ultérieurs.

CWS peut modifier les présentes CGV à tout moment. Le client sera informé des modifications par CWS.

2. Étendue générale des prestations et des livraisons

2.1. Dates de livraison / Délais de livraison

L'ensemble des dates / délais relatifs aux livraisons et aux prestations requièrent, pour être valables, la confirmation écrite expresse de CWS. Dans le cas contraire, ils ne sont qu'approximatifs (dates / délais de livraison indicatifs).

La date / Le délai de livraison est reporté(e) / prolongé(e) de manière adéquate :

- a) si CWS ne reçoit pas en temps voulu les informations requises du client pour l'exécution du contrat ou si le client modifie le contrat a posteriori, entraînant ainsi un retard des livraisons ou des prestations ;
- b) si surviennent des obstacles que CWS ne peut pas éviter malgré tout le soin apporté à l'exécution du contrat, indépendamment du fait qu'ils surviennent chez CWS, chez le client ou chez un tiers. Ces obstacles sont par exemple des épidémies, une mobilisation, une guerre, des émeutes, des pannes importantes, des accidents, des conflits du travail, la fourniture tardive ou incorrecte des matières premières, produits semi-finis ou finis nécessaires, la mise au rebut de pièces à façonner importantes, des mesures officielles ou des manquements, des événements naturels.

CWS peut faire des livraisons partielles et fournir et facturer des prestations partielles.

Si, en raison d'un changement d'assortiment ou d'une pénurie de livraison, CWS n'est plus en mesure de se

procurer des articles, de manière définitive ou temporaire, CWS est en droit d'utiliser des articles qualitativement et fonctionnellement comparables.

Le client est en droit de faire valoir une indemnité de retard pour les livraisons tardives dont la date était confirmée, à condition que la faute du retard revienne, preuve à l'appui, à CWS et que le client puisse démontrer qu'il a subi un dommage à la suite dudit retard.

Si le client est dépanné au moyen d'une livraison de remplacement, il n'a droit à aucune indemnité de retard. L'indemnité de retard se chiffre à 0.5 % au maximum du montant contractuel de la partie de la livraison en retard, pour chaque semaine entière de retard, et ne peut au total pas dépasser 5 % dudit prix.

Les deux premières semaines de retard n'ouvrent aucun droit à indemnisation du retard. Après avoir atteint le montant maximum de l'indemnité de retard, le client doit fixer à CWS un délai complémentaire convenable par écrit. Si ce délai complémentaire n'est pas respecté pour des raisons dont CWS doit répondre, le client a le droit de refuser de recevoir la partie en retard de la livraison.

Si pour des motifs économiques, il est intolérable pour le client d'accepter de recevoir une livraison partielle, il est en droit de résilier le contrat et d'exiger le remboursement des montants déjà versés, ceci contre restitution des livraisons effectuées. Au titre du retard de la livraison ou des prestations, le client n'a droit à aucune prétention hormis celles expressément énoncées ci-dessus.

2.2. Lieu et date des livraisons

Les livraisons sont en général franco domicile, hormis dans les cas suivants :

- a) Si le véhicule de service de CWS ne peut pas arriver chez le client, p. ex. en cas de livraison par bateau ou par téléphérique, CWS prend en charge les frais de livraison jusqu'au débarcadère ou jusqu'à la station aval du téléphérique.
- b) Si les conditions de livraison changent après la conclusion du contrat, par exemple en raison d'obligations légales, de taxes, de travaux de transformation etc., CWS peut facturer les frais ainsi occasionnés.
- c) En cas d'utilisation de moins de cinq distributeurs d'essuie-mains en tissu ou de consommation mensuelle de moins de dix rouleaux d'essuie-mains en tissu, CWS se permet de facturer un forfait supplémentaire mensuel unique de frais de déplacement en plus du prix de la location ou du service convenu.

Conditions générales de vente de CWS-boco Suisse SA, Secteur Hygiène & Tapis

d) Pour les commandes de marchandises jusqu'à une valeur nette de CHF 1'000.- (hors TVA), nous facturons des frais de livraison de CHF 35.-. Lors d'une valeur de facturation en dessous de CHF 100.- (hors TVA), nous facturons un supplément pour petite quantité de CHF 20.-. Les demandes spéciales liées à la livraison, telles que livraison à l'étage, avis de livraison, date de livraison précise (période) ou hauteur de palette spéciale, engendrent des frais supplémentaires.

3. Contrôle et réclamations ainsi que responsabilité et garantie

3.1. Contrôle et réclamations

Le client est tenu de contrôler sur-le-champ la marchandise reçue. Tous les défauts évidents et/ou découverts seront indiqués à CWS par écrit et de manière détaillée dans les cinq jours ouvrables à compter de la date de réception mais dans tous les cas avant la transformation et l'installation. Les marchandises visiblement endommagées seront directement restituées au transporteur.

Faute de réclamation dans les délais susmentionnés ou si la marchandise livrée est travaillée, traitée ou combinée à une autre, elle est réputée approuvée par le client. Les vices cachés seront annoncés sans retard par écrit dès qu'ils auront été découverts.

3.2. Elimination des défauts

CWS peut choisir d'éliminer les défauts en les supprimant (réparation) ou en procédant à une livraison de remplacement. Si les tentatives de réparation ou de livraison de remplacement échouent au moins deux fois, le client a droit à une réduction du prix. Tout autre droit du client, comme la résiliation du contrat ou le versement de dommages-intérêts, est exclu.

3.3. Garantie

Les défauts de fabrication et de matériel, peu importe si le défaut survient après la remise de la marchandise ou si le défaut existait déjà lors de la remise de la marchandise, sont garantis 24 mois à compter de la date de réception de la marchandise par le client. La garantie comprend la réparation gratuite ou l'échange gratuit des pièces défectueuses pour cause d'usure/d'utilisation normale. La facture fait office de document de garantie.

Aucune garantie n'est accordée pour les dommages résultant d'un traitement/d'une utilisation manifestement inadéquat(e) par le client ni pour le montage, la mise en service, la modification ou la réparation incorrects qui n'ont

pas été effectués par CWS. Toute garantie est exclue en cas d'utilisation d'un produit étranger dans les appareils de CWS. Celle-ci peut dans ce cas facturer des frais ad hoc à hauteur maximale du prix à l'état neuf / du prix catalogue de l'appareil.

3.4. Pièces de rechange

CWS s'assure que les pièces de rechange sont disponibles au-delà de la période de garantie jusqu'à la date de cessation de production de l'appareil concerné, indiquée au client par CWS.

3.5. Exclusion de toute autre responsabilité de CWS

Les présentes conditions régissent de manière exhaustive tous les cas de violation contractuelle et leurs conséquences juridiques ainsi que toutes les prétentions du client, quel que soit le motif juridique pour lequel il les émet. Sont notamment exclues toutes les prétentions non expressément désignées à dommages et intérêts, à réduction du prix, à suspension du contrat ou à résiliation du contrat.

Le client ne peut en aucun cas émettre de prétentions à un remboursement pour dommages subis par des objets autres que l'objet même de la livraison, à savoir au titre de ruptures de production, pertes d'utilisation, commandes perdues, pertes de gain ainsi que d'autres dommages indirects et directs. Cette exclusion de responsabilité ne s'applique pas en cas d'intention illégale ou de négligence grave de CWS. Elle n'est en outre pas non plus applicable si le droit impératif s'y oppose.

4. Prix, conditions de paiement, interdiction de rétention

4.1. Prix

Les prix contractuels s'entendent nets et incluent l'emballage et le transport (à l'exception du chiffre 2.2), hors taxe légale sur la valeur ajoutée en vigueur.

4.2. Conditions de paiement

CWS se réserve le droit d'utiliser l'e-billing et de facturer des frais pour les factures papier. La facture est considérée comme approuvée si aucune réclamation écrite n'est reçue par courrier ou par e-mail à l'adresse ccfaktura_hych@cws.com dans les 20 jours suivant sa réception. Les factures sont payables à 30 jours nets à compter de la date de la facture. A l'échéance de ce délai, un intérêt moratoire de 5% est dû et facturé sans aucun rappel. En fonction du niveau de relance, CWS peut facturer au client des frais de rappel de CHF 10.00 ou de CHF 20.00. Des frais supplémentaires, notamment ceux

Conditions générales de vente de CWS-boco Suisse SA, Secteur Hygiène & Tapis

liés à une éventuelle procédure de recouvrement, seront intégralement facturés au client.

4.3. Pas de droit au remboursement

Les prix sont dus indépendamment du fait que le client utilise l'intégralité des prestations offertes ou pas ; il n'a pas droit au remboursement des prestations non utilisées.

4.4. Compensation

Le client n'est autorisé à compenser ses propres créances avec celles de CWS que si ses créances ont été valablement constatées par un tribunal ou si CWS les a reconnues.

4.5. Interdiction de rétention

À moins que la loi ne le permette, le client ne peut pas faire valoir de droit de rétention.

5. Autres dispositions

5.1. Tolérances de production

Des écarts de +/- 5 cm peuvent survenir dans la longueur et/ou dans la largeur des tapis. Le client est tenu de les accepter. Ces écarts n'ouvrent pas un droit à une réclamation envers CWS.

5.2. Résiliation du contrat par CWS

Dans la mesure où des événements imprévus entraînent un changement considérable de la valeur économique ou du contenu des livraisons ou des prestations, ou si elles exercent une influence notable sur les travaux de CWS, ainsi qu'en cas d'impossibilité d'exécution ultérieure, le présent contrat doit être adapté de manière adéquate. Si une telle adaptation n'est pas raisonnable pour des raisons économiques, CWS se réserve le droit de résilier le contrat ou les parties du contrat qui sont concernées.

Si CWS désire faire usage de son droit de résiliation, elle le fera dès qu'elle connaît la portée de l'événement imprévu, et ce, même si les parties contractantes avaient d'abord convenu de prolonger le délai de livraison. En cas de résiliation du contrat, CWS a droit au paiement des livraisons et prestations déjà fournies. Toute demande de dommages-intérêts du client en raison de la résiliation du contrat est exclue.

5.3. Propriété des marchandises

CWS est en droit, jusqu'au règlement intégral du prix par le client, de faire inscrire une réserve de propriété au registre des réserves de propriété. Il est interdit au client

de sous-louer la marchandise, de la mettre en gage, de la grever de toute autre manière ou de la vendre, comme stipulé à l'art. 641 CC.

5.4. Droits d'auteur, droits des modèles et de conception

Les droits d'auteur, des modèles et de conception appartiennent dans tous les cas à CWS.

5.5. Modifications dans le domaine du droit des sociétés

Un changement de forme de CWS, sa fusion avec une autre entreprise ou la cession de la société à des tiers n'affectent pas la validité juridique du contrat.

5.6. Protection des données / Sécurité des données

Les données nécessaires pour le déroulement des affaires sont sauvegardées dans le plus strict respect des dispositions en vigueur puis éventuellement transmises, lors du traitement de la commande, à des entreprises en lien avec CWS, ainsi qu'à des entreprises tierces auxquelles elle a recours à cet effet. Toutes les données des clients sont traitées de manière confidentielle. CWS est autorisée à transmettre les données des clients à une société de contrôle à des fins d'examen d'un crédit et de contrôle de solvabilité dans le cadre d'un échange de données.

5.7. Forme écrite

Aucun accord complémentaire ne peut être conclu oralement. Toute modification et/ou complément aux présentes conditions générales de vente et/ou au contrat doit être convenu par les deux parties sous forme écrite ou sous une autre forme permettant d'apporter une preuve écrite, (par ex. document scanné avec signature).

5.8. Clause salvatrice

Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est ou devient caduque, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. Les parties remplaceront les dispositions nulles par de nouvelles dispositions dont le but économique sera aussi proche que possible de celui des dispositions nulles. Si le contrat s'avère lacunaire, ce qui précède est applicable par analogie.

5.9. Lieu d'exécution

Si rien d'autre n'a été convenu, le lieu d'exécution des marchandises et des prestations de service est le siège du client. Le lieu d'exécution pour le paiement est le siège de CWS à Opfikon-Glattbrugg (ZH).

Conditions générales de vente de CWS-boco Suisse SA, Secteur Hygiène & Tapis

5.10. For et droit applicable

Le for est à Opfikon-Glattbrugg (ZH). CWS peut toutefois également faire valoir ses droits au domicile du client. Le rapport de droit du client avec CWS est exclusivement régi par le droit suisse.

6. Dispositions complémentaires sur les prestations de service

6.1. Etendue générale des prestations

La livraison et le montage professionnels des objets de service au début du rapport contractuel sont effectués par CWS et sont compris dans le prix de l'abonnement.

Lors de la conclusion du contrat, le client a l'obligation de signaler à CWS toute présence de substances nocives (p. ex. amiante) dans le bâtiment, qui sont pertinentes pour le montage des objets de service. Dans le cas où des substances nocives sont signalées ultérieurement ou sont constatées au début du montage, CWS peut refuser le montage ou résilier le contrat. Les frais qui y sont liés sont à la charge du client.

Le maintien de l'état de fonctionnement ainsi que l'échange régulier des consommables respectivement l'entretien des objets de service relèvent de la responsabilité de CWS. Si un raccordement électrique ou d'eau est nécessaire, seul le client est responsable, à ses frais, de la mise en place, du contrôle et de l'entretien régulier de l'installation électrique et du raccordement d'eau.

6.2. Résiliation ordinaire

Le contrat a généralement une durée minimale de trois ans à compter du début de contrat convenu. Une durée minimale différente doit être explicitement indiquée dans le contrat correspondant. Chacune des parties peut résilier le contrat par courrier recommandé en observant un préavis de six mois pour chaque fin de mois, pour la première fois à l'échéance de la durée minimale. S'il n'est pas résilié à l'échéance de la durée initiale fixe, le contrat est renouvelé pour une durée indéterminée.

6.3. Résiliation extraordinaire

La résiliation pour justes motifs est réservée. Ce type de résiliation n'affecte pas le droit éventuel de la partie qui dénonce le contrat à des dommages-intérêts. Une résiliation pour justes motifs déploie ses effets sur-le-champ. Il y a juste motif s'il est insupportable pour une partie de poursuivre le contrat en raison de l'attitude de l'autre partie ou pour des faits qui relèvent de son domaine d'influence, en particulier si la partie adverse viole le contrat en dépit d'un avertissement écrit et ne remédie pas au

problème dans les dix jours calendaires, si CWS ne peut plus garantir la disponibilité des pièces de rechange, ou si la partie adverse est valablement mise en faillite ou qu'un sursis concordataire lui est accordé en cas de défaut de faute de paiement dans le délai fixé, comme stipulé à l'art. 257d CO.

6.4. Résiliation anticipée injustifiée

Si le client résilie le contrat avant l'échéance de la durée contractuelle fixe, CWS est en droit de demander que le contrat soit toujours exécuté ou de lui facturer le solde de l'abonnement encore dû en tant que dédommagement forfaitaire pour la résiliation anticipée du contrat.

6.5. Facturation / Adaptation des prix / indice carburant

L'abonnement est en général facturé trois mois à l'avance. Les périodes de décompte d'une durée différente sont expressément définies dans le contrat correspondant. CWS se réserve, au moyen d'une communication préalable écrite, d'adapter les prix aux conditions du marché (en particulier en ce qui concerne les matières premières, les frais salariaux, la fluctuation des cours de change, etc.). CWS a introduit une position carburant indiquée séparément, qui se base sur l'indice des carburants de l'ASTAG. Cette position est indiquée sur la facture avec une majoration ou une réduction. Plus d'informations sur l'indice du carburant sous www.astag.ch.

6.6. Retard de paiement

Si malgré un rappel écrit lui accordant un délai supplémentaire d'au minimum dix jours et sous peine de résiliation du contrat si le montant dû n'est pas réglé à l'échéance dudit délai, le client a du retard dans le paiement de ses factures après l'échéance du délai de paiement, CWS peut – même si le contrat est déjà résilié – retenir ses prestations et résilier le contrat avec effet immédiat (art. 257d CO).

6.7. Avis de défaut et élimination des défauts

Le délai de réclamation de cinq jours ouvrables, mentionné sous chiffres 3.1. et 3.2. des présentes CGV, ainsi que l'élimination des défauts, soit par réparation, soit par livraison de remplacement, s'appliquent aussi expressément aux prestations de service, indépendamment du rapport de service signé par le client.

6.8. Remplacement / Echange d'objets de service

En cas d'objets de service défectueux d'une ancienne génération, CWS se réserve le droit de les remplacer par des objets de la nouvelle génération. Le client est conscient du fait que ces objets de service de la nouvelle génération risquent d'être plus chers.

Conditions générales de vente de CWS-boco Suisse SA, Secteur Hygiène & Tapis

6.9. Responsabilité, dommages et perte

Le client répond entièrement, sur la base de leur valeur à neuf, des dommages occasionnés par la perte ou les dégâts des objets de service qu'il détient (vol, feu, eau, utilisation inadaptée et contraire au contrat etc.).

Il s'engage à utiliser les objets de service et les consommables mis à disposition par CWS exclusivement pour l'usage convenu ainsi qu'avec précaution et avec tout le soin requis.

6.10. Droits de propriété / Démontage à la fin du contrat

Les objets de service en location restent la propriété de CWS pendant toute la durée du contrat. A la fin du contrat, CWS démonte les objets de service. Il incombe au client de remettre en état les locaux à ses propres frais.

6.11. Pouvoir de substitution

CWS peut céder ses prestations de service à un tiers, avec tous les droits et obligations y afférents.

7. Conditions spécifiques d'abonnement pour les locaux sanitaires

7.1. Consommables

Le client rendra à CWS les rouleaux d'essuie-mains usagés convenablement enroulés et non déformés.

Les distributeurs en location ne peuvent être remplis qu'avec des consommables de CWS. Dans le cas contraire, CWS se réserve le droit de démonter les distributeurs sans préavis ou de les facturer au prix catalogue (sans rabais). Il est laissé à l'appréciation de CWS de décider si elle démonte ou facture les distributeurs.

La consommation de rouleaux d'essuie-mains supplémentaires fait l'objet d'un décompte à chaque facturation. Toutes les autres consommations supplémentaires sont facturées au 31 décembre. Le remplacement sur place des rouleaux d'essuie-mains, des flacons de savon, des désinfectants, des serviettes en papier et des rouleaux de papier hygiénique (consommables) relève de la responsabilité du client. Hormis les rouleaux d'essuie-mains, il appartient au client de commander tous les autres consommables. Les rouleaux d'essuie-mains doivent expressément être utilisés une seule fois et être lavés exclusivement par CWS.

7.2. Diffuseur de parfum et Seatcleaner

Les prestations supplémentaires de CWS comprennent la recharge / le remplacement des cartouches de parfum et le changement des piles du diffuseur de parfum, ainsi que le remplacement du liquide nettoyant pour le SeatCleaner.

7.3. CleanSeat

Trois services par an sont inclus dans le prix de l'abonnement. Les services supplémentaires sont facturés séparément sur la base de la liste des prix en vigueur.

A la fin du contrat, CWS démonte uniquement le siège CleanSeat. La remise des toilettes dans leur état d'origine (réservoir de la chasse d'eau, etc.) relève de la responsabilité du client.

Les éléments d'origine enlevés sur les toilettes existantes sont la propriété du client qui les stocke ou les élimine.

7.4. Paradise Line

Les appliques de la série Paradise Line ne peuvent être montées / démontées ou échangées sur les distributeurs en place que par le personnel de service de CWS.

7.5. Paradise Line

Le détartrage des robinets automatiques n'est pas compris dans le service. Le prix de l'abonnement inclut un service par an. Les services sont facturés à l'abonné séparément sur la base de la liste des prix en vigueur.

A la fin du contrat, CWS démonte uniquement les robinets automatiques. La remise en état (montage des robinets d'origine) relève de la responsabilité de l'abonné.

Les éléments d'origine enlevés du lavabo sont la propriété de l'abonné qui les stocke ou les élimine.