

## A. Généralités

### 1. Objet et champ d'application

**1.1** Ricoh Suisse SA (ci-après «Ricoh») et le client ont signé un «contrat individuel» / un«D&P»(Deliverables&Prices; panier) ou en passant une commande sur l' E-Shop ricoh.ch de Ricoh Suisse et établi ainsi une relation contractuelle ayant pour objet la fourniture de Print et du Scanner Services (combinaison de Hardware, Software et de services). Sauf convention écrite contraire, tous les Print et Scanner Services fournis dans ce cadre par Ricoh sont exclusivement régis par les présentes conditions générales dans sa version la plus récente (ci-après «CG»), complétées par les conditions particulières du contrat individuel/D&P ou dans la confirmation de commande (ci-après dénommé « contrat individuel »).

**1.2** En cas de conflit, les conditions particulières du contrat individuel prévalent sur les présentes CG.

**1.3** Les présentes CG et le(s) contrat(s) individuel(s) règlent les relations commerciales entre les parties de manière exhaustive.

### 2. Offres

Sous réserve des ch. 33 (Documentation technique) et 7 (Prix et taxes), les offres de Ricoh sont fermes jusqu'à l'expiration du délai d'acceptation qu'elles mentionnent.

### 3. Formation du contrat, forme des déclarations

**3.1** La relation contractuelle entre Ricoh et le client naît dès la signature valable du contrat individuel/du D&P par les deux parties, avec effet à la date fixée dans celui-ci ou par la confirmation par Ricoh de la commande passée dans la boutique en ligne.

**3.2** Les conventions (de modification) et les déclarations produisant des effets juridiques entre les parties ne sont valables que si elles revêtent la forme écrite.

**3.3** Dans le cas où des produits sont installés auprès du client avant le début de la durée minimale, Ricoh en facture l'utilisation par le client pendant cette «période interim» sur une base pro rata temporis aux tarifs contractuels.

### 4. Durée des prestations de location ou de services

**4.1** La durée minimale du rapport contractuel de location et/ou de services entre Ricoh et le client est celle convenue dans le contrat individuel.

**4.2** Une fois la durée minimale écoulée, le rapport contractuel est prolongé tacitement d'un an à chaque fois (ci-après « la durée de prolongation »), sauf résiliation du contrat par lettre recommandée trois (3) mois avant la fin de la durée minimale ou de de la durée de prolongation en cours.

**4.3** À l'expiration d'une durée fixe pour des logiciels, des services ou des services cloud fournis de manière récurrente, la durée sera automatiquement renouvelée pour une autre année ou toute autre période convenue par écrit par les parties, sauf si (i) indication contraire dans le Contrat, ou (ii) le Client résilie le Contrat conformément aux conditions générales du présent Contrat.

**4.4** Ricoh peut, avec effet immédiat (conséquence des coûts selon ch. 5), résilier le contrat à tout moment avant la fin de la durée minimale dans les cas suivants :

- a. lorsque le client accuse un retard de paiement de trente (30) jours et n'acquiesce pas sa dette dans les dix (10) jours suivant l'octroi d'un délai supplémentaire ;
- b. lorsque le client fait l'objet d'une procédure d'exécution forcée, de faillite ou de concordat ou qu'une telle procédure est imminente ;
- c. lorsque, malgré un avertissement formel faisant suite à une manipulation imprudente, l'objet de location subit à nouveau des dommages ;
- d. lorsque le client manque à ses obligations de communication énoncées au ch. 18 ci-dessous ;
- e. lorsque le client cède des droits issus de la présente relation contractuelle à des tiers sans l'accord écrit préalable de Ricoh (ch. 42.2).

**4.5** Le client peut seulement résilier le contrat avant la fin de sa durée minimale par écrit, moyennant préavis de trente (30) jours, pour la fin d'une période de facturation prévue pour les prestations de location ou de services :

a. lorsque, malgré des réclamations écrites réitérées, Ricoh ne peut garantir le bon fonctionnement de l'objet de location ou de l'objet du service ;

b. dans le cas visé au ch. 25.2.

**4.6** Pour les appareils de plus de cinq (5) ans, une redevance sera perçue pour couvrir les coûts de service croissants. Cette redevance sera ajustée chaque année suivante en fonction des prix en vigueur.

### 5. Conséquences de la résiliation anticipée du contrat

En cas de résiliation anticipée du contrat, le client doit restituer l'objet de location à Ricoh en bonne état. En outre, le client doit dédommager Ricoh par le versement de la somme équivalente à l'intérêt économique correspondant à la bonne exécution du contrat (intérêt positif) ; il doit notamment à Ricoh :

a. tous les loyers jusqu'à la fin de la durée minimale ou la période de renouvellement du contrat en cours du contrat initialement convenue

b. le client doit à Ricoh la redevance de base convenue pour le service d'attente.

c. le montant correspondant aux copies effectivement produites et les frais encourus, ainsi que

d. 80% du montant estimé dû au titre des services convenus mais non fournis, jusqu'à la fin de la durée minimale initialement convenue ou de la durée de prolongation en cours. L'estimation est effectuée sur la base du volume généré lors de l'exécution du contrat, pour autant que cette valeur dépasse le volume minimal concordé. En l'absence de ces deux valeurs, l'estimation sera effectuée à partir du volume que Ricoh pouvait raisonnablement attendre.

### 6. Accès à l'objet de location ou à l'objet du service

**6.1** Afin de permettre au personnel de Ricoh d'effectuer les travaux d'entretien et de maintenance, le client lui octroie un accès illimité aux systèmes pendant les plages de temps définies dans les niveaux de service (ch. 23.2/23.3).

**6.2** Les conventions divergentes prévues dans le contrat individuel demeurent réservées.

### 7. Prix et taxes

**7.1** Un catalogue de services avec nos prix actuels est disponible via <https://www.ricoh.ch/de/terms-of-use/>.

**7.2** Tous les prix et les frais indiqués dans la liste des prix de Ricoh n'ont pas de valeur contraignante. Ils peuvent être modifiés à tout moment à la suite de variations des taux de change et de prix de revient modifiés, ainsi qu'en raison d'une modification de la législation douanière ou fiscale.

**7.3** Tous les prix indiqués, les frais de transport et d'expédition ainsi que la taxe anticipée de recyclage (TAR) s'entendent toujours hors taxe sur la valeur ajoutée applicable (TVA).

**7.4** En présence d'un écart de plus de 10% concernant au moins une variable déterminante pour le calcul du prix du clic (contenu en noir et blanc, contenu en couleur ou consommables) survenu pendant la durée du contrat, Ricoh peut ajuster les prix des clics.

**7.5** Les prix sont basés sur des moyennes (ou sur le volume convenue avec le client). Si la couverture couleur moyenne par année contractuelle dépasse 5 % pour les impressions en noir et blanc ou 20 % pour les impressions en couleur, ou si l'utilisation réelle s'écarte considérablement de celle convenue, RICOH peut facturer du matériel de consommation supplémentaire qui n'est pas inclus dans le prix par clic.

Pour ce faire, la demande habituelle pour les pages finies est comparée à la quantité de consommables consommés par le client. Si le client consomme plus de 10 % de consommables de plus au cours d'une année contractuelle que ce qui aurait été prévu avec une utilisation moyenne (ou convenue), RICOH peut facturer la consommation supplémentaire à la fin de l'année contractuelle.

**7.6** Les frais pour les produits tiers et/ou les services cloud tiers sont susceptibles d'être modifiés en raison d'une augmentation par le fournisseur tiers applicable.

## 8. Zone de livraison et territoire contractuel

La zone de livraison et le territoire contractuel comprend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

## B. Achat

### 9. Garantie

9.1 Sauf accord contraire, Ricoh livre exclusivement des produits neufs d'usine, de qualité correspondant à la marque originale.

9.2 Ricoh n'offre aucune garantie et refuse toute responsabilité quant à l'aptitude de certains produits à l'usage souhaité par le client, ou à leur fonctionnalité au sein d'un système informatique ou d'un environnement informatique. Les prétentions du client y relatifs se limitent à l'étendue de la garantie fournie par le fabricant.

9.3 Le client est responsable d'installer les systèmes techniques à un endroit adapté et de veiller à la présence des raccordements électriques nécessaires et, le cas échéant, électroniques.

9.4 Sous réserve des chiffres 9.1-9.3 et 9.7, Ricoh garantit que les produits sont aptes à l'usage habituellement attendu et qu'ils présentent les qualités convenues contractuellement (ci-après «la garantie»), étant entendu qu'un éventuel défaut doit déjà exister au moment du transfert des risques.

9.5 Toute garantie est exclue lorsque le client ou le tiers procède à des modifications ou réparations inappropriées ou lorsque le client, en cas de survenance d'un défaut, ne prend pas immédiatement toutes les mesures adaptées pour limiter le dommage et ne donne pas à Ricoh la possibilité de réparer le défaut.

9.6 Les pièces de rechange ou les matériaux alternatifs non autorisés par Ricoh, ainsi que les éventuels dommages consécutifs et défaillances découlant de l'utilisation de telles pièces de rechange ou matériaux sont exclus de la garantie de Ricoh (voir également le point 13.8).

9.7 Les matériaux soumis à l'usure, de service ou consommables sont exclus de la garantie.

### 10. Obligation de contrôle et avis des défauts

10.1 Le client est tenu de contrôler dès la livraison, en tous les cas au plus tard dans les 24 heures depuis celle-ci, si les produits présentent des défauts apparents dus au transport (examen de réception). S'il constate un tel défaut, il doit refuser la réception ou alors signaler ledit défaut à Ricoh dans les 48 heures qui suivent la livraison du produit. Après expiration de ce délai, le produit est réputé approuvé par le client quant aux défauts apparents dus au transport.

10.2 Le client met en fonction le produit aussitôt que faisable d'après la marche habituelle des affaires, mais au plus tard dans les 48 heures depuis la livraison. Le cas du «Dead on Arrival» (ci-après «DOA») se produit, si la mise en fonction n'est pas possible ou si lors de la première mise en fonction (examen de fonction) le produit relève de défauts relatifs à la hardware ou relatifs à la software/firmware préinstallées graves au point d'en rendre l'utilisation ordinaire impossible. Le client notifie le DOA auprès du Service-Desk de Ricoh dès que faisable, en tous les cas au plus tard dans les 72 heures depuis la livraison du produit. Après expiration de ce délai prévu pour l'examen de fonction, le produit est réputé approuvé par le client quant au DOA.

10.3 Les défauts ne pouvant pas être décelés lors de l'examen de réception et de fonction (défauts cachés) doivent être dénoncés à Ricoh au plus tard dans un délai de dix (10) jours après leur constatation. Dans le cas contraire, l'ensemble des droits et prétentions en garantie pour les défauts cachés s'éteignent.

10.4 En cas de problèmes techniques, le client est tenu, avant de dénoncer le défaut, de lire les instructions d'utilisation fournies sous forme écrite ou électronique. Le client peut également prendre contact avec le Service-Desk de Ricoh.

10.5 Toutes les réclamations doivent être transmises par écrit (au préalable par fax ou par e-mail) et porter le n° de commande attribuée par Ricoh.

### 11. Délai de garantie

11.1 Le délai de prescription pour la garantie des produits s'élève à douze (12) mois, à condition que Ricoh n'ait pas violé ses obligations de manière intentionnelle ou gravement négligente, astucieusement dissimulé le défaut, accepté une garantie de durée supérieure ou que la loi ne prévoit un délai de garantie impératif plus long.

11.2 Le délai de prescription commence à la date de la livraison des produits au client.

11.3 Si Ricoh remplace des pièces dans le cadre de la garantie, celles-ci sont garanties pour la durée résiduelle.

### 12. Prétentions en garantie et responsabilité

12.1 Si les défauts sont dénoncés correctement, Ricoh réparera ou remplacera le produit défectueux, à sa discrétion. Tout droit supplémentaire, en particulier le droit à la résolution du contrat ou à des dommages-intérêts, est expressément exclu. De meurent réservées la responsabilité pour le dol ou la négligence grave, ainsi que les prescriptions relatives à la responsabilité du fait des produits.

12.2 Si un produit de remplacement est livré, les produits défectueux seront renvoyés à Ricoh, sans autre condition, dans les dix (10) jours suivant la réception de la livraison de remplacement. Les frais de réexpédition sont à la charge de Ricoh.

12.3 Ricoh décline toute responsabilité pour les dommages indirects, ainsi que pour la perte de chiffre d'affaires, de gain ou d'utilité, les frais de capital ou les frais d'acquisition de produits de substitution.

### 13. Prolongations de la garantie

13.1 Les prolongations de la garantie requièrent un accord exprès en ce sens, entre le client et Ricoh, dans le contrat. Ricoh n'offre de prolongations de la garantie qu'aux premiers acquéreurs de produits de la marque Ricoh.

13.2 En cas de prolongation de la garantie, Ricoh garantit au client que le produit est exempt de défauts ainsi que de dommages liés au matériel ou à la fabrication. Toute garantie pour les matériaux soumis à l'usure, de service ou consommables reste exclue en cas de prolongation de la garantie. Les logiciels gratuits livrés avec les produits sont soumis au ch. 13.6. Les dommages causés par des produits ne provenant pas de Ricoh sont exclus de la garantie.

13.3 En présence d'un défaut durant la prolongation de garantie, Ricoh répare le produit défectueux ou le remplace au sens du ch. 13.10, à sa discrétion. Si Ricoh n'est pas en mesure de réparer un produit défectueux couvert par la prolongation de garantie ni de livrer un produit de remplacement, Ricoh proposera, dans un délai raisonnable après la communication du défaut, de rembourser le prix du produit, sous déduction d'une contrepartie raisonnable pour l'utilisation faite du produit par le client jusqu'à cette date.

Tout autre droit, en particulier le droit à la résolution du contrat, à la réduction du prix de vente ou à des dommages-intérêts, est expressément exclu, dans les limites de la loi. Si, à l'occasion d'un cas de garantie, du matériel consommable (p.ex. tambour) est également remplacé, Ricoh facture au client, sur la base de la longévité technique du consommable, la part correspondant à l'avantage de la mise en place d'un nouveau consommable, à hauteur de l'usure déjà survenue sur l'ancienne pièce (calcul «neuf pour vieux»).

13.4 La durée de la prolongation de garantie est déterminée par l'accord conclu dans le contrat individuel. Elle débute à la date de la livraison du produit au client.

13.5 Pour exercer les droits dont il dispose en vertu de la prolongation de la garantie, le client est tenu de conserver, en tous les cas, le contrat individuel et le bulletin de livraison, et de les présenter sur demande.

13.6 S'agissant des logiciels gratuits livrés avec les produits, la prolongation de la garantie couvre uniquement la livraison d'un support de données neuf défectueux. Au demeurant, Ricoh n'accorde aucune prolongation de la garantie sur de tels logiciels, notamment en ce qui concerne la garantie de l'utilisation du logiciel ininterrompue, exempte d'erreurs ou conforme à ce qui a éventuellement été convenu avec l'éditeur du logiciel.

- 13.7** Les travaux de garantie sont exécutés, après identification téléphonique d'un cas de garantie sur le territoire de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, directement dans les locaux du client ou à distance. Dans certains cas, Ricoh peut devoir enlever le système afin de le réparer ailleurs qu'à son emplacement.
- 13.8** La prolongation de la garantie ne couvre que les défauts résultant de l'utilisation ordinaire du produit. Elle ne couvre en aucun cas :
- l'entretien incorrect ou insuffisant du produit, ou sa modification, par le client ou par un tiers ;
  - les logiciels, les médias, les pièces, les accessoires ou les composants d'interfaces non livrés par Ricoh ;
  - l'utilisation ou la tentative d'utilisation du produit hors de ses spécifications fixées par écrit.
- En ce qui concerne les imprimantes, les télécopieurs ou les imprimantes multifonctions Ricoh, l'utilisation de toners, de cassettes à ruban encreur, d'encre ou de tambours ne provenant pas de Ricoh, ou de cartouches de toner ou cartouches d'encre rechargés, exclut la prolongation de la garantie, si le défaut est attribuable à l'utilisation de tels produits.
- 13.9** Si un cas de garantie injustifié est invoqué sous la prolongation de garantie, particulièrement après expiration de la durée de garantie prolongée, en cas de non-légitimation de la personne faisant valoir des droits ou d'absence d'un cas de garantie, Ricoh est en droit d'exiger, pour ses activités et les prestations de réparation fournies, une rémunération pour le temps et le matériel.
- 13.10** Un produit de remplacement utilisé par Ricoh dans le cadre d'un échange au sens du ch. 13.3 peut être neuf ou comme neuf, tant qu'il présente une fonctionnalité au moins équivalente à celle du produit à remplacer. Lorsqu'un échange a lieu, la prolongation de garantie résiduelle du produit initial est reportée sur le produit de remplacement.
- 13.11** Ricoh décline toute responsabilité pour les dommages indirects, ainsi que pour la perte de chiffre d'affaires, de gain ou d'utilité, les frais de capital ou les frais d'acquisition de produits de substitution survenus ou engendrés durant la prolongation de garantie.
- 14. Réserve de propriété**
- 14.1** Ricoh se réserve la propriété de tous les produits livrés, jusqu'à réception de tous les paiements ayant trait à la relation d'affaires avec le client (marchandise sous réserve). Ricoh a le droit de faire inscrire une réserve de propriété sur les produits dans le registre correspondant.
- 14.2** Le client a l'interdiction de mettre la marchandise sous réserve en gage ou d'en transférer la propriété à des fins de sûreté, et doit prendre toutes les mesures permettant d'empêcher que la propriété du vendeur ne soit restreinte. Le client informera Ricoh immédiatement, par écrit, en cas de mise en gage ou d'autre atteinte causée par des tiers.
- 14.3** Le client est tenu de manipuler la marchandise sous réserve avec diligence et d'en assurer la maintenance. Il a en particulier l'obligation de l'assurer à sa valeur à neuf, contre la perte et les dommages, et ce, à ses propres frais. Il présentera à Ricoh la police d'assurance ainsi que la preuve du paiement des primes, à première demande. Le client cède à Ricoh toutes les prétentions issues du rapport d'assurance, avec effet à la date de conclusion du contrat (ch. 3.1).
- 14.4** Si le client manque à ses obligations concernant la marchandise sous réserve, il répond du dommage en résultant.

## C. Location

- 15. Propriété**  
L'objet de location reste propriété exclusive de Ricoh.
- 16. Entretien et utilisation de la chose**
- 16.1** Afin de maintenir l'objet de location en bon état de fonctionnement, le client conclut simultanément avec Ricoh, pour la durée du contrat de location, un contrat de service dans le cadre duquel Ricoh garantit le fonctionnement correct de l'objet de location.

- 16.2** Le client veille à une utilisation diligente et correcte, ainsi qu'à l'entretien du système et n'y apporte aucune modification.

## 17. Transfert des risques et assurance

- 17.1** Le client supporte, pendant toute la durée du contrat, le risque d'endommagement, de perte ou de disparition de l'objet de location.

- 17.2** Le client est tenu d'assurer l'objet de location à ses propres frais contre le vol, l'effraction, les dommages dus aux incendies, les dégâts d'eau et de présenter à Ricoh, à sa demande, la police d'assurance correspondante.

## 18. Communications obligatoires du client

- 18.1** Le client informe Ricoh immédiatement de tout dommage apparu sur le système.

- 18.2** Le client annonce à Ricoh un éventuel changement de domicile au moins (10) jours avant le déménagement, en lui indiquant la nouvelle adresse. Ricoh se réserve le droit d'accompagner l'exécution du déménagement. Les frais y relatifs sont à la charge du client.

- 18.3** Le client informe Ricoh immédiatement si l'objet de location risque d'être saisi (p.ex. en lien avec une procédure d'exécution forcée) et signale aux autorités d'exécution la propriété de Ricoh sur l'objet de location. Le client accepte expressément que Ricoh a le droit d'informer un éventuel bailleur des locaux dans lesquels l'objet de location est installé, ainsi que des tiers, qu'elle est propriétaire de l'objet de location.

## 19. Restitution de l'objet de location

Après la fin du contrat, le client est tenu de restituer l'objet de location immédiatement, en bon état, ou de permettre à Ricoh d'y accéder afin de la démonter dans les règles de l'art et de l'emporter. Le démontage et le transport de retour vers une adresse à définir par Ricoh sont à la charge du client.

## D. Service

### 20. Étendue des prestations de service

- 20.1** Outre le prix du service, un forfait mensuel est facturé pour le service de base

- 20.2** Le prix convenu du service inclut le programme de prestations ci-dessous, s'agissant des systèmes couverts par les prestations de service (ci-après : « objets du service ») :
- l'exécution de réparations et de dépannages sur le site de l'objet du service ou à distance, conformément au niveau de service convenu contractuellement (ci-après : « interventions de service ») ;
  - le remplacement de pièces défectueuses par des collaborateurs spécialisés de Ricoh ;
  - la livraison des consommables nécessaires à l'utilisation de l'objet du service (toner, développer, etc.), hors papier pour photocopies et agrafes.

- 20.3** Les consommables sont commandés via eService ou @remote. Une commande par téléphone ou par courrier électronique est payante et sera facturée.

- 20.4** Un catalogue de services avec les prix et les frais actuels de nos services et autres services est disponible à l'adresse <https://www.ricoh.ch/de/terms-of-use/>. Les prix qui y sont indiqués s'appliquent dans chaque cas.

### 21. Exclusion et restriction de prestations de service

Les prestations suivantes ne sont pas incluses dans le prix du service et sont facturées au client séparément :

- la réfection de dommages, ainsi que le remplacement d'éléments, causés par la négligence, une utilisation inadéquate de l'objet du service, une coupure de courant, la foudre, un vol, ou tout autre incident extraordinaire ;
- la réfection de dommages et le remplacement d'éléments causés par des travaux d'entretien ou de réparation effectués ou endommagé par des tiers ou par le client lui-même ;
- la réfection de dommages et le remplacement d'éléments causés par l'utilisation de consommables non recommandés par Ricoh ;
- les révisions rendues nécessaires par l'écoulement de la durée de vie technique du système ;

- e. les dépenses liées aux déplacements de l'objet du service (déménagements, etc.) ;
- f. travaux d'entretien pour les dispositifs de contrôle externes, les monnayeurs ou les compteurs de copies de producteurs propriétaires et tiers ;
- g. l'intégration de l'objet du service dans l'environnement réseau du client, y c. ses applications logicielles, ainsi que les adaptations, modifications et la recherche d'erreur ultérieures.

## 22. Interventions de service en particulier

**22.1** Par ses interventions de service sur site ou à distance, Ricoh remet l'objet du service présentant des dysfonctionnements en bon état de fonctionnement et minimise la durée de l'indisponibilité causée par les dysfonctionnements, conformément au niveau de service convenu.

**22.2** Ricoh répare ou remplace les pièces défectueuses, à sa discrétion.

## 23. Niveaux de service pour les interventions de service

**23.1** Ricoh offre, par défaut, le niveau de service «Classic» (ch. 23.2) pour tous les objets de service installés. Le niveau de service étendu «Classic Plus» (ch. 23.3) peut être sélectionné en option et moyennant une rémunération appropriée.

**23.2** Les prestations offertes au niveau de service «Classic» présentent les caractéristiques suivantes :

Heures de service :	5 x 8
	Lundi - Vendredi
	08:00-12:00 und 13:00 – 17.00
sur place Ville <sup>1</sup> :	8h
sur place Campagne <sup>2</sup> :	8h
Time to fix :	16h

**23.3** Les prestations offertes au niveau de service « Classic Plus » présentent les caractéristiques suivantes :

Heures de service :	5 x 8
	Lundi - Vendredi
	08:00-12:00 und 13:00 – 17.00
sur place Ville <sup>1</sup> :	4h
sur place Campagne <sup>2</sup> :	4h
Time to fix :	8h

## 24. Obligations du client concernant l'entretien et l'utilisation de l'objet du service

**24.1** Le client veille à une utilisation diligente et correcte, ainsi qu'à l'entretien de l'objet du service et n'y apporte aucune modification.

**24.2** La réfection de dommages ou d'altérations de l'objet du service causés par une manipulation inadéquate ou par des modifications sans droit du client n'est pas couverte par le prix du service. Les frais correspondants sont facturés au client séparément.

**24.3** Le Client doit effectuer des sauvegardes régulières des données, y compris avant les réparations, les services de migration de données et/ou le remplacement du produit, et disposer d'un logiciel, de systèmes et de services antivirus appropriés pour son entreprise.

**24.4** Ricoh attire l'attention sur le fait qu'il est de la responsabilité du client de sécuriser les objets du contrat par des moyens techniques, notamment par des mots de passe/cryptage, et de les conserver en cas de besoin. Si, au cours de travaux de maintenance, un technicien autorisé par Ricoh ou un tiers mandaté par Ricoh n'est pas en mesure d'accéder aux objets du contrat protégés/cryptés parce que le client ne peut pas conserver le mot de passe/la clé de récupération pour le cryptage mis en place, Ricoh se réserve le droit de facturer séparément au client les frais liés à l'intervention de maintenance infructueuse, conformément aux tarifs mentionnés dans le catalogue des services de X dans sa version en vigueur. En outre, Ricoh n'est pas responsable dans ce cas du non-respect d'éventuels niveaux de service ou d'autres obligations qui dépendent de l'accès aux objets du contrat.

## 25. Adaptation du prix du service

**25.1** Ricoh se réserve le droit d'adapter les prix du service, pour le début d'un trimestre (soit au 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> avril, 1<sup>er</sup> juillet ou 1<sup>er</sup> octobre d'une année civile) à l'évolution des coûts. Ricoh est tenu d'annoncer de telles augmentations du prix du service par écrit, au moins un mois à l'avance.

**25.2** En cas d'augmentation du prix du service supérieure à 5% par année civile (hors TVA), le client est en droit de résilier le contrat de service, sans égard à la durée convenue, par communication écrite à Ricoh dans les trente (30) jours à compter de la réception de l'annonce de l'augmentation du prix, pour la fin du mois suivant.

**25.3** En outre, le montant des taxes individuelles peut également être ajusté au début d'un trimestre (c'est-à-dire le 1<sup>er</sup> janvier, le 1<sup>er</sup> avril, le 1<sup>er</sup> juillet ou le 1<sup>er</sup> octobre de chaque année civile). Ricoh informera le client de ces augmentations de frais par écrit et au moins un mois à l'avance.

**25.4** En cas d'augmentation des frais de plus de 10% par année civile (hors TVA), l'utilisateur est en droit de résilier le Contrat de service prématurément, quelle que soit la durée convenue, en le notifiant par écrit à Ricoh dans les trente (30) jours suivant la réception de l'avis d'augmentation des frais pour la fin du mois suivant.

## 26. Prestations de service sans contrat de service

Les horaires d'intervention et les prix pour les prestations de service (sur place, chez le client) sans contrat de service sont disponibles sur demande.

## 27. Exclusion de la maintenance

**27.1** L'exécution de la maintenance et du service après-vente convenus dépend essentiellement de la disponibilité des pièces de rechange. Ricoh ne peut seulement fournir les prestations convenues contractuellement pour la période pendant laquelle les pièces de rechange sont disponibles auprès du fabricant. S'il n'était pas possible pour le fabricant de mettre à disposition les pièces de rechange pour l'appareil concerné, Ricoh est en droit de résilier le contrat partiellement ou totalement.

**27.2** Il en va de même si les coûts d'entretien et de maintenance dépassent la valeur actuelle de l'appareil. Le client ne peut faire valoir aucune prétention à l'exécution ou à des dommages-intérêts de quelque nature qu'il soit du fait de la résiliation.

## E. Prestations supplémentaires

**28.** Le client est libre de requérir des prestations supplémentaires de la part de Ricoh. Celles-ci sont facturées au client séparément, en fonction des prix en vigueur. Sauf mention contraire expresse, le temps de déplacement est inclus dans le prix. Vous trouverez un aperçu des services sous <https://www.ricoh.ch/de/terms-of-use/>.

## F. Dispositions diverses

### 29. Livraison et frais d'expédition

**29.1** Les produits commandés sont en règle générale livrés dans le délai indiqué dans le contrat individuel.

**29.2** Sauf mention expresse contraire, le délai de livraison commence à courir à l'entrée en vigueur du contrat (ch. 3.1).

**29.3** Les dates de livraison indiquées pour les commandes dans la boutique en ligne de Ricoh sont approximatives et ne constituent pas un motif de retard.

**29.4** Ricoh peut prolonger le délai de livraison unilatéralement, dans une mesure raisonnable, si :

- a. des données nécessaires à l'exécution de la commande ne parviennent pas à Ricoh en temps utile ou sont modifiées a posteriori par le client ;
- b. le client ne respecte pas des délais de paiement ;

<sup>1</sup> Les communes suisses d'au moins 10'000 habitants (admin.ch) sont considérées comme « Ville ».

<sup>2</sup> Tous les autres lieux, régions facilement accessibles avec un véhicule de service. D'autres zones sont spécifiquement convenues dans le contrat de service en fonction de l'effort possible (exemple : lieux/zones sans voiture ou lieux/régions montagneuses éloignées).

- c. une livraison par les producteurs ou les fournisseurs de Ricoh n'est pas exécuté correctement ou en temps utile.  
Une prolongation du délai de livraison pour les raisons ci-dessus ne confère au client aucun droit à des dommages-intérêts ni à la résiliation du contrat.
- 29.5** Si le retard de livraison est imputable à Ricoh, celle-ci répond de chaque semaine de retard complète, à hauteur de 0.5% de la valeur nette de la facture pour la partie de la livraison concernée par le retard, mais au total uniquement jusqu'à concurrence de 5% de cette valeur.  
Les prétentions en dommages-intérêts pour les pertes liées au transport ou les dommages causés aux produits ne peuvent être soulevées qu'à l'encontre du transporteur à moins qu'il ne soit transporté par Ricoh lui-même.
- 29.6** Le client est responsable de l'exactitude de l'adresse de livraison et de l'acceptation des produits livrés. En cas de refus injustifié d'accepter les produits livrés, le client supporte les frais en résultant pour Ricoh. Le droit de Ricoh à l'exécution du contrat n'en est pas affecté. Si un produit ne peut être remis, de sorte qu'une seconde livraison est nécessaire, Ricoh est en droit de facturer les frais de cette seconde livraison au client.
- 29.7** En cas de livraison de produits dans le cadre d'un plan de déploiement, Ricoh peut commencer à facturer le prix de location relatif aux objets installés suivant ledit plan.  
Jusqu'au moment de l'installation de la dernière machine, les copies effectuées avec les machines installées seront facturées au prix de click concordé, indépendamment du nombre des machines déjà installées.
- 30. Ajournement du début du contrat**
- 30.1** Ricoh peut différer raisonnablement la date du début de la durée contractuelle (début de la location et/ou du service) pour un système, si :
- des données nécessaires à l'exécution de la commande ne parviennent pas à Ricoh en temps utile ou sont modifiées a posteriori par le client ;
  - le client ne respecte pas des délais de paiement ;
  - une livraison à Ricoh par les producteurs ou les fournisseurs n'est pas exécuté correctement ou en temps utile.
- Un ajournement du début de la location et du service pour les raisons ci-dessus ne confère au client aucun droit à des dommages-intérêts ni à la résiliation du contrat.
- 30.2** Si l'ajournement du début de la location et/ou du service est imputable à Ricoh, celle-ci répond de chaque semaine de retard complète, à hauteur de 0.5% de la valeur nette de la facture pour la partie de la livraison concernée par le retard, mais au total uniquement jusqu'à concurrence de 5% de cette valeur.
- 31. Paiement**
- 31.1** Sauf convention contraire écrite, tous les paiements doivent être exécutés dans les trente (30) jours à compter de la date de facturation, sans aucune déduction, en espèces ou par virement bancaire sans frais à l'agent payeur désigné par Ricoh.
- 31.2** Les paiements ne sont réputés exécutés que dans la mesure où Ricoh peut en disposer librement auprès de sa banque. Toute déduction d'un escompte, de frais, d'impôts ou de taxes quelconques requiert une convention écrite spéciale. Si le paiement n'indique pas la facture en question, les paiements acquittent la créance de Ricoh dans l'ordre où elles sont nées.
- 31.3** En cas de demeure de paiement du client, Ricoh est en droit d'exiger un intérêt à compter de la date d'exigibilité, à hauteur de 5% p.a. et de suspendre les livraisons de produits et services ou la suppression de défauts.
- 31.4** La compensation de contre-créances du client avec des créances de Ricoh est exclue.
- 31.5** Une facture papier ne sera émise qu'à la demande du client et sera facturée.
- 31.6** Les ajustements manuels de la facture peuvent faire l'objet d'une facturation.
- 32. Frais administratifs**
- 32.1** Des frais administratifs uniques seront facturés pour la préparation des documents contractuels.
- 32.2** Ricoh est en droit de percevoir une taxe de traitement.
- 33. Échange**  
La disponibilité ininterrompue ne peut être garantie en cas d'échange de systèmes. Les frais consécutifs liés à la rétrocession de l'ancien système sont à la charge du client.
- 34. Documentation technique**
- 34.1** Sauf convention contraire, les informations figurant dans des prospectus et des catalogues n'ont pas de valeur contraignante.
- 34.2** Les informations figurant sur la fiche technique du produit n'ont valeur contraignante que si elles font l'objet d'assurances expresses. Les modifications conceptuelles ou techniques demeurent en principe réservées, dans l'intérêt du progrès technique.
- 35. Dispositions techniques / Importation et exportation**
- 35.1** Les marchandises livrées par Ricoh sont conformes aux prescriptions et exigences techniques applicables en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein.
- 35.2** Ricoh décline toute garantie quant au respect de prescriptions techniques d'autres États et ne garantit aucunement que les produits puissent, selon le droit en vigueur, être exportés hors des territoires suisse et liechtensteinois.
- 36. Software**
- 36.1** En ce qui concerne les produits logiciels, le client est responsable du respect des dispositions de licence.
- 36.2** Si le système est livré avec des logiciels sous licence (système d'exploitation, microprogramme, firmware, etc.) contrôlant les fonctions et les processus du système, Ricoh ou, le cas échéant, l'éditeur du logiciel reste titulaire des droits de propriété intellectuelle y relatifs. Le client se voit conférer un droit d'utilisation non exclusif, limité aux spécifications définies par Ricoh pour le système en question.
- 36.3** Le client a le droit de produire une copie aux fins de sauvegarde des données. Les mentions de droit d'auteur contenues dans le code original doivent dans ce cas être transférées sur de telles copies.
- 36.4** Le client a l'interdiction de copier des programmes informatiques, de les diffuser sous forme électronique, de les modifier de quelque façon ou de les éditer d'une autre manière.
- 36.5** En cas de transmission de systèmes avec logiciels à un tiers, le client s'engage à transférer au tiers, en lien avec le système, outre le droit d'utilisation, les présentes obligations relatives aux logiciels, suite à quoi le droit d'utilisation du client s'éteint.
- 37. Responsabilité**
- 37.1** Ricoh décline toute responsabilité pour les dommages indirects, ainsi que pour la perte de chiffre d'affaires, de gain ou d'utilité, les frais de capital ou les frais d'acquisition de produits de substitution.
- 37.2** Lorsqu'elle reprend des systèmes, Ricoh n'assume aucune responsabilité quant à la sécurité des données du client se trouvant encore sur les supports de donnée du système.
- 37.3** Dans tous les cas et dans les limites prévues par la loi, la responsabilité de Ricoh est limitée à CHF 100'000.—.
- 37.4** Ricoh n'est pas responsable des dommages et des perturbations des logiciels et des données causés par l'infection de programmes, de systèmes, de virus ou d'autres influences.
- 38. Protection des données**
- 38.1** Ricoh recueille, traite et exploite les données des clients en conformité avec la loi sur la protection des données (LPD ; loi sur la protection des données) du 19 juin 1992 (RS 235.1).
- 38.2** En cas d'installation et d'utilisation de matériel informatique et/ou de logiciels requérant une liaison de données entre le client et Ricoh (p.ex. pour les communications automatiques des relevés de compteurs), le client consent à la transmission des données et la rend techniquement possible (p.ex. par une configuration correcte du pare-feu).
- 39. IMCD**
- 39.1** L'installation du système («Install») loué ou acheté dans le cadre d'une commande initiale ou d'un renouvellement de commande doit être exécutée exclusivement par Ricoh ou un tiers qu'elle mandate. À défaut de disposition contraire

expresse du contrat individuel/D&P, Ricoh facture les frais selon la liste de prix en vigueur de Ricoh.

**39.2** Toutes les modifications du site/ de l'emplacement du système loués ou Systèmes achetés avec un contrat de service (ci-après: «Moves») doivent être exécutées exclusivement par Ricoh ou un tiers qu'elle mandate dans le cadre de commandes de report spécifiques. Ricoh facture séparément les coûts y afférents. Le client peut effectuer de Moves touchant des systèmes acquis (sans contrat de service) en propriété en observant la diligence requise. Dans tous les cas, Ricoh facture séparément les réparations et la mise en service nécessaires à la suite de Moves effectués de manière en violation du contrat ainsi que les efforts supplémentaires suivant une notification omise ou retardée par le client du nouveau site du système concerné.

**39.3** L'installation d'options et d'accessoires supplémentaires («Add») pour un système déjà installé (par ex. finisher complémentaire), les modifications de configuration sur un système installé chez le client («Change») et la reprise ou le démontage du système loué («Disposal»/ «Deinstall») doivent être exécutés exclusivement par Ricoh ou un tiers qu'elle mandate dans le cadre de commandes spécifiques. Ricoh facture séparément les coûts y afférents.

**39.4** Ricoh ne saurait être responsable du mauvais fonctionnement de systèmes en rapport avec des Installs, Moves, Adds, Changes ou Disposals/ Deinstalls exécutés par le client lui-même ou des tiers qu'il mandate.

#### **40. Relevés des compteurs**

**40.1** Les relevés de compteurs sont communiqués via @remote, eService ou carte de relevé de compteur. Des frais d'installation uniques sont facturés pour l'installation d'@remote.

**40.2** Si les relevés de compteur ne sont pas automatiquement transmis à Ricoh via eService ou @remote, le Client est tenu de communiquer les relevés de compteur avec la carte de relevé de compteur à la fin de chaque période de facturation sans qu'il lui soit demandé de le faire. Une taxe de traitement est perçue pour ce relevé manuel du compteur.

**40.3** Si le client omet cette notification ou si l'appareil n'est pas utilisé par le client, Ricoh peut estimer les valeurs de compteurs à facturer. L'estimation est effectuée sur la base du volume généré lors de l'exécution du contrat, pour autant que cette valeur dépasse le volume minimal concordé. En l'absence de ces deux valeurs, l'estimation sera effectuée à partir du volume que Ricoh pouvait raisonnablement attendre. L'exigibilité du montant à verser sur la base de l'estimation n'est pas reportée en cas de notification de compteurs administrées retardée. Une compensation de rémunération est versée dans le cadre de la facture établie pour la période de décompte successive.

#### **41. Délimitations**

**41.1** Les collaborateurs Ricoh n'effectuent aucune intervention dans l'environnement IT du client (HW/SW/réseau), ou alors uniquement à la demande expresse du client et sous décharge de responsabilité.

**41.2** Si le client a effectué des modifications/mises à jour du système d'exploitation ou du système réseau, ou a modifié la configuration du matériel informatique, de sorte qu'une intervention de Ricoh s'avère nécessaire, Ricoh facture le travail fourni séparément.

**41.3** Si des prestations dues par Ricoh ne peuvent être fournies, faute de prestations préalables du client, le client est tenu d'acquiescer les frais supplémentaires ainsi générés, selon les prix en vigueur à la date déterminante.

**41.4** Ricoh ne répond pas des dommages imputables à l'environnement IT du client (HW/SW/réseau). Si de tels dommages rendent une intervention de Ricoh nécessaire, celle-ci a lieu contre facturation des frais.

Les prétentions en dommages-intérêts résultant d'une erreur ou de l'inutilisabilité des logiciels ou du matériel informatique sont exclues, dans la mesure permise par la loi. Cela s'applique au moins au cas où les demandes de dommages et intérêts pour cause de négligence simple sont exclues.

L'exclusion couvre aussi les prétentions en dommages-intérêts pour interruption de service et les dommages consécutifs.

**41.5** Ricoh ne donne aucune assurance quant à la compatibilité. Par ailleurs, quelle que soit la cause juridique, Ricoh ne répond que des dommages résultant d'une violation d'une obligation contractuelle principale (cardinale) lui incombant ou des dommages qu'elle a causés intentionnellement ou par négligence grave. Ricoh ne répond en aucun cas des dommages consécutifs atypiques et imprévisibles. De même, Ricoh ne répond pas des dommages dont le client aurait pu empêcher la survenance en prenant des mesures préalables pouvant raisonnablement être exigées de lui, notamment la sécurisation du programme/des données, une formation suffisante sur le produit ou des clarifications de la compatibilité. La garantie et à responsabilité pour les produits logiciels après la mise en service ou l'utilisation de ceux-ci est exclusivement et exhaustivement régie par le contrat de licence de logiciel simultanément applicable.

**41.6** Si le système ou les composants n'existent pas dans la langue souhaitée, ils sont livrés en anglais.

#### **42. Cession**

**42.1** Ricoh est en droit de céder et de transférer tous ses droits découlant du rapport de location et de service ainsi que tout autre droit issu du rapport contractuel, c'est à dire aussi le contrat lui-même dans son ensemble, à des tiers. Le client demeure lié par toutes les obligations du présent accord dans son intégralité pendant toute la période contractuelle, même après le transfert à eu lieu à une tierce partie.

**42.2** Le client n'est pas en droit de céder des contrats ou certains droits ou créances liés au présent contrat à des tiers sans l'accord écrit préalable de Ricoh.

En cas de cession effectivement exécutée ou de tentative de cession sans l'accord écrit préalable de Ricoh, Ricoh a le droit de résilier le ou les contrats de manière anticipée.

#### **43. Élection de droit, for et dispositions finales**

**43.1** Le contrat est exclusivement soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises (RS 0.221.211.1).

**43.2** Le for est à Zurich.

**43.3** L'invalidité ou l'inapplicabilité totale ou partielle de certaines dispositions des présentes CG n'affectent pas la validité des autres dispositions ni la formation du rapport contractuel. Les parties remplaceront dans ce cas la disposition inapplicable ou invalide par une nouvelle convention, permettant d'atteindre au mieux le but juridique et économique recherché.

**43.4** Le client déclare que le/les signataire(s) du/des contrat(s) individuel(s) agissent avec la procuration nécessaire afin d'engager sa responsabilité.