

## Conditions générales relatives à l'achat ou à la location de terminaux

### A.) Achat B.) Location

#### A.) Achat

##### 1. Objet du contrat

Tous les appareils ainsi que les accessoires, les abonnements, les licences et les prestations correspondants acquis et livrés dans le cadre du contrat de vente et qui y figurent sont soumis aux conditions générales de Nets Suisse SA (ci-après «Nets»). Tous les éléments livrés (matériel, logiciels et applications), y compris les documents et les informations associés, restent la propriété intellectuelle de Nets.

##### 2. Conclusion du contrat

Par sa signature d'un contrat de vente, le partenaire contractuel accepte son contenu ainsi que les conditions générales et soumet une demande juridiquement contraignante en vue de la conclusion d'un contrat de vente. Toutes les informations, les illustrations et les disponibilités relatives aux articles proposés sont sans garantie et ne doivent pas être considérées comme des offres contraignantes. Nets peut accepter une demande en envoyant la confirmation correspondante d'acceptation par courrier postal ou par e-mail, ou en joignant celle-ci à la livraison des articles commandés. Le prix de vente est dû à Nets à la conclusion du contrat de vente ou à l'émission de la confirmation d'acceptation par Nets.

##### 3. Prix et conditions de paiement

3.1 Tous les prix indiqués sont exprimés en francs suisses, hors TVA.

3.2 Selon les modalités d'achat, Nets peut choisir le moyen de paiement qui devra être utilisé pour régler la facture: paiement par carte de crédit ou de débit, système de recouvrement direct (LSV)/Debit Direct, prépaiement, paiement contre remboursement, en espèces ou sur facture. Les marchandises ou les prestations sont mises à disposition uniquement à réception de l'argent sur le compte de Nets en cas de prépaiement ou à réception de la confirmation d'autorisation de la transaction en cas de paiement par carte de crédit ou de débit. Lorsque les marchandises ou les prestations sont fournies sur facture, la facturation intervient au moment où les marchandises quittent le site de Nets ou du prestataire, ou au moment où commencent les prestations. Sauf accord contraire, les factures sont payables à 30 jours nets à compter de la date de facture. À l'expiration de ce délai, le partenaire contractuel est considéré, sans aucune relance, comme étant en retard de paiement. Toutes les prestations fournies par Nets sont alors suspendues jusqu'au règlement complet du montant dû. Nets est autorisé à facturer des intérêts de retard à hauteur de 10 % du montant de la facture, sans avoir à envoyer de notification supplémentaire. De plus, les frais de relance et d'encaissement en découlant sont à la charge du partenaire contractuel. Nets facturera CHF 15.- au partenaire contractuel pour chaque relance émise.

##### 4. Carte SIM

En règle générale, la carte SIM servant à la communication des données du terminal relève de la responsabilité du partenaire contractuel. Nets décline toute responsabilité pour les cartes SIM défectueuses ou endommagées, pour une couverture réseau insuffisante ou absente ou en l'absence d'itinérance. Les dispositions de l'opérateur mobile s'appliquent dans tous les cas, y compris pour les contrats conclus par l'intermédiaire de Nets. La carte SIM mise à disposition par Nets ne doit être utilisée que sur le terminal prévu à cet effet. En cas d'utilisation abusive présumée ou avérée, ou de retard de paiement supérieur à dix jours, Nets désactivera la carte SIM avec effet immédiat et sans préavis. Le partenaire contractuel prendra en charge les coûts liés à une utilisation abusive ou à la réactivation après défaut de paiement. Nets peut demander la restitution de la carte SIM à tout moment.

##### 5. Livraison

5.1 Les bénéfices et les risques sont transférés à l'acquéreur lors de la conclusion du contrat. Les risques liés à l'expédition et au transport sont à la charge du partenaire contractuel. Nets est uniquement responsable de la livraison jusqu'au lieu indiqué dans le contrat de vente lorsqu'elle est réalisée par l'un de ses propres collaborateurs.

5.2 Les délais de livraison indiqués le cas échéant sont fournis à titre indicatif, c'est-à-dire que toutes les informations relatives aux délais de livraison sont fournies sans aucune garantie et peuvent être modifiées tout moment. En cas de retard de livraison imputable à Nets, le partenaire contractuel n'a en aucun cas le droit de résilier le contrat, d'exiger un dédommagement ou de faire valoir tout autre droit visant à compenser les éventuels préjudices subis.

5.3 Nets ne peut en aucun cas être tenu responsable des retards de livraison causés par des fournisseurs ou par des tiers. En cas d'indisponibilité des articles commandés, les deux parties peuvent résilier le contrat de vente après expiration d'une prolongation d'au moins 30 jours à convenir par écrit. Les éventuels paiements déjà versés seront remboursés.

5.4 Le partenaire contractuel s'engage à réceptionner les articles commandés dans un délai de 30 jours à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas contraire, Nets se réserve le droit de résilier le contrat, de réclamer à l'acheteur une pénalité contractuelle de 25 % du prix de vente et de facturer les prestations fournies sur la base du temps passé à la préparation du matériel acquis.

5.5 Après la livraison, le client doit contrôler les appareils et signaler à Nets tout défaut éventuel dans un délai de cinq jours ouvrables. Si aucune réclamation n'est déposée au cours de ce délai, les appareils sont réputés être approuvés.

##### 6. Mise en service, installation et formation

6.1 La mise en service des appareils est obligatoire pour activer les fonctions et les applications correspondantes, et pour garantir leur bon fonctionnement. Les coûts de mise en service résultent de l'accord de service et sont facturés par Nets au partenaire contractuel conformément à la liste de prix en vigueur.

6.2 Activation et test: Nets crée l'accès dans ses systèmes et le configure de manière à activer tous les moyens de paiement ainsi que les prestations supplémentaires nécessaires au bon fonctionnement requis par le partenaire contractuel. Nets prépare les appareils achetés, les met à jour en installant la dernière version logicielle et vérifie toutes les fonctions.

6.3 Mise en service sur site: sur rendez-vous, Nets propose de mettre en service les appareils achetés à l'endroit convenu contractuellement. Le partenaire contractuel s'assure que les travaux préparatoires, comme la connexion aux réseaux électrique, informatique et téléphonique, ont été réalisés et qu'ils sont terminés avant la mise en service. Si l'installation n'est pas possible au moment convenu, car les travaux n'ont pas été réalisés correctement, voire pas du tout, le partenaire contractuel prend en charge tous les coûts en résultant.

6.4 Formation du personnel: sur rendez-vous et moyennant un prix forfaitaire figurant sur la liste de prix en vigueur, Nets propose de former le personnel à l'utilisation des appareils achetés et/ou aux programmes dans les locaux de l'un de ses sites. Si le partenaire a opté pour une mise en service sur site, la formation peut aussi être réalisée à l'endroit convenu contractuellement. Si les personnes nécessaires à la réalisation de la formation ne sont pas disponibles au moment convenu, le partenaire contractuel prend en charge tous les coûts en résultant.

##### 7. Réserve de propriété

Nets reste propriétaire des articles et des appareils, ainsi que des composants et des accessoires, jusqu'à ce que le prix de vente, y compris les intérêts et tout autre coût éventuel, ait été entièrement payé. Jusqu'à ce moment-là, le partenaire contractuel n'est pas autorisé à transmettre, à vendre ou encore à donner en gage la marchandise livrée à des tiers. Le partenaire contractuel autorise expressément Nets à inscrire la réserve de propriété au registre des pactes de réserve de propriété du siège/domicile du partenaire contractuel et à en informer le propriétaire de ses locaux.

##### 8. Garantie

8.1 Les parties sont mutuellement responsables de tous les dommages directs qui leur sont manifestement imputables. Toute autre responsabilité liée à des dommages directs ou consécutifs, tels que la perte de revenus, les économies non réalisées ou les coûts supplémentaires, est expressément exclue.

8.2 Le partenaire contractuel est tenu de communiquer immédiatement à Nets par écrit les éventuels défauts de matériel ou de fabrication apparaissant dans un délai de douze mois à compter de la livraison. Nets décide de la mesure la plus adaptée à la résolution d'une panne et procède, le cas échéant, à la réparation. Toutes les autres demandes, en particulier celles relatives aux dommages indirects et consécutifs, sont totalement exclues. Lorsque Nets considère cela comme approprié, la société procède à une livraison de remplacement. Les pièces défectueuses retirées deviennent la propriété de Nets. Nets accorde une garantie de trois mois sur les pièces de rechange. Sauf disposition contraire dans le paquet de service réservé, le partenaire contractuel ne peut pas exiger que les défauts soient réparés sur le lieu où se trouve l'appareil. Les frais d'expédition des appareils défectueux sont à la charge du partenaire contractuel, qui doit également prendre les dispositions nécessaires pour protéger la marchandise contre tout autre dommage survenant au cours de son transport vers Nets.

8.3 La garantie relative à l'appareil et/ou aux pièces de rechange est invalidée si les défauts sont imputables au partenaire contractuel (y compris en cas de comportement négligent), en cas de mise en service et/ou d'installation incorrecte, de mauvaise manipulation, de modifications et/ou de réparations effectuées par le partenaire contractuel lui-même, de dommages causés par une alimentation électrique ou une ligne téléphonique défectueuse, ainsi qu'en cas de panne due à l'utilisation de consommables non livrés par Nets. Les frais de réparation des dommages causés directement ou indirectement par un comportement négligent de l'acheteur et imputables au partenaire contractuel, à des tiers ou à un cas de force majeure sont intégralement facturés au partenaire contractuel. Les pièces d'usure sont exclues de la garantie.

##### 9. Paquets de service obligatoires

9.1 Pour garantir le bon fonctionnement des appareils, le partenaire contractuel est tenu de souscrire un paquet de service annuel. Sans paquet de service, le fonctionnement de l'ensemble des fonctions et des services est suspendu. Les prestations et les services couverts dans les différents paquets de service sont décrits dans les paragraphes suivants. Les paquets de service font partie intégrante du contrat de vente.

9.2 Les paquets de service sont facturés d'avance chaque année pour l'année à venir. Lorsque le partenaire ne respecte pas les conditions contractuelles essentielles malgré une relance écrite, Nets se réserve le droit de résilier le contrat à tout moment, sans aucun délai de préavis, avant son terme. Nets interromp le fonctionnement de tous les services pour lesquels aucun paquet de service valide n'a été conclu. Après la suspension du fonctionnement des services en raison du défaut de paiement d'un paquet de service annuel, toute remise en service éventuelle est payante et sera facturée au partenaire contractuel conformément au chiffre 6.1.

##### 10. Prestations comprises dans les paquets de service annuels

Prestation	Eco	Business	First
Exploitation des systèmes	✓	✓	✓
Mise à jour du logiciel du terminal	✓	✓	✓
Accès à l'Helpdesk	✓	✓	✓
MyCCV (rapports de transactions): non disponible pour les terminaux PayTec	✓	✓	✓
Dépannage (par voie postale)		✓	✓
Modifications des cartes		✓	✓
Dépannage sur place dans les 6 heures (du lundi au samedi)			✓
Transfert de données via un réseau de téléphonie mobile en Suisse			✓

10.1 Exploitation des systèmes: exploitation des systèmes nécessaires à l'exécution des transactions.

10.2 Mise à jour du logiciel du terminal: actualisation du logiciel sur les terminaux de paiement et sur les serveurs associés.

10.3 Accès à l'Helpdesk: assistance technique par téléphone à partir d'un numéro non surtaxé.

10.4 MyCCV: portail client permettant de consulter les transactions effectuées sur les terminaux (non disponible pour les terminaux Paytec).

10.5 Dépannage (par voie postale): les pannes (sous réserve du chiffre 10.9 des présentes CG) sont réparées gratuitement. Pour cela, après avoir consulté Nets au préalable, le partenaire contractuel envoie le terminal concerné à une adresse en Suisse communiquée par Nets. Les frais d'expédition des appareils défectueux sont à la charge du partenaire contractuel, qui doit également prendre les dispositions nécessaires pour protéger la marchandise contre tout autre dommage survenant au cours de son transport vers Nets.

10.6 Modifications des cartes: ajout, adaptation ou suppression de cartes ou de fournisseurs de cartes activés sur le terminal.

10.7 Dépannage sur place: après consultation préalable de Nets, dépannage (échange ou réparation, sous réserve du chiffre 10.9 des présentes CG) d'un terminal défectueux sur place dans un délai de six heures pendant les heures d'ouverture (du lundi au samedi, de 8 h 00 à 18 h 00).

10.8 Transfert de données via un réseau de téléphonie mobile en Suisse: carte SIM pour l'utilisation d'un terminal mobile en Suisse.

10.9 Les prestations de réparation en cas de dommages ou de dysfonctionnements causés par un cas de force majeure ou une utilisation inappropriée par le partenaire contractuel ou un tiers, le remplacement des pièces d'usure, ainsi que la réparation des dommages causés par une alimentation électrique ou une ligne téléphonique défectueuse, ne sont pas inclus dans le paquet de service.

10.10 Nets ne saurait être tenu pour responsable, directement ou indirectement, des prestations ou des services fournis dans le cadre de contrats conclus avec des tiers, même lorsque ceux-ci ont été passés par l'intermédiaire de Nets (instituts émetteurs de cartes de crédit, opérateurs téléphoniques, sociétés de leasing, etc.). Ces tiers ne sont pas soumis aux présentes conditions générales.

10.11 Tous les services et les travaux de réparation non couverts par le paquet de service sont facturés au partenaire contractuel.

10.12 Pour des raisons de sécurité, Nets effectue régulièrement, à son entière discrétion, des mises à jour logicielles, qui améliorent le fonctionnement ou la sécurité du terminal. Les autres mises à jour ou modifications, ainsi que les modifications des autres logiciels utilisés par le terminal, ne sont pas incluses dans les paquets de service. Ces mises à jour sont à la charge du partenaire contractuel. Nets ne saurait être tenu pour responsable, directement ou indirectement, des vices ou des défauts du logiciel.

- 10.13 Le partenaire contractuel n'est en aucun cas autorisé à exiger de Nets une compensation pour d'éventuels dommages économiques ou d'éventuelles pertes d'exploitation, ni à formuler toute autre revendication, quelle qu'elle soit.
- 10.14 Le paquet de service entre en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Lorsqu'aucune durée de contrat n'a été convenue de façon fixe, le contrat court pendant au moins douze mois, puis il est prolongé chaque année par tacite reconduction, sauf en cas de résiliation par écrit trois mois avant son échéance.
- 11. Logiciels**
- Toutes les licences logicielles fournies par Nets sont protégées par le droit d'auteur et ne peuvent être utilisées qu'exclusivement aux fins pour lesquelles elles sont destinées. Les modifications et les copies sont expressément interdites. Les appareils électroniques utilisés pour le paiement par carte sont soumis aux conditions générales publiées par Nets ou le fabricant, le cas échéant, en particulier en ce qui concerne les mises à jour logicielles.
- 12. Divers**
- 12.1 Les éventuels accords ou ajouts au contrat de vente doivent être définis par écrit en faisant spécifiquement référence au contrat de vente et doivent être signés par les deux parties.
- 12.2 Le partenaire contractuel n'est pas autorisé à céder à un tiers les droits et les obligations découlant du présent contrat sans l'accord écrit de Nets.
- 12.3 Nets se réserve le droit de transférer le contrat conclu avec le partenaire contractuel, ainsi que l'ensemble des droits et des obligations, à toute société affiliée à Nets, y compris toute société contrôlée entièrement par Nets, contrôlée conjointement avec Nets ou contrôlant Nets. Nets s'engage à informer préalablement le partenaire contractuel dudit transfert.
- 12.4 Nets se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales en informant simplement le partenaire contractuel.
- 12.5 Dès la signature du contrat de vente, Nets bénéficie automatiquement d'un accès aux données relatives aux transactions et aux ventes réalisées. Nets s'efforce d'accorder cet accès à un nombre limité de collaborateurs et dans le respect le plus strict de la confidentialité. Toutefois, Nets a le droit de transférer à d'autres entreprises tout ou partie des obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat sans l'accord du partenaire contractuel.
- 12.6 Le partenaire contractuel est responsable de la conservation des reçus des transactions réalisées et prend acte qu'ils sont indispensables à la traçabilité des transactions en cas de panne ou de dysfonctionnement.
- 12.7 Il est interdit d'exporter en dehors de la Suisse les produits et les prestations fournis par Nets.

**13. Juridiction compétente et droit applicable**

Le présent contrat est exclusivement soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) et du droit international privé. Les litiges sont soumis à la juridiction exclusive des tribunaux de Zurich.

**B.) Location**

Les conditions décrites dans la partie A.) relative à l'achat s'appliquent à la location, sauf disposition dérogatoire plus spécifique.

**1. Objet du contrat**

- 1.1 Pendant toute la durée du contrat de location, Nets fournit au partenaire contractuel les appareils et les produits mentionnés dans ledit contrat (ci-après «chose louée»).
- 1.2 Nets met à la disposition du partenaire contractuel la catégorie et le type d'appareil qu'il souhaite. Toutefois, le partenaire contractuel n'est en aucun cas autorisé, sauf accord écrit, à revendiquer la propriété ou le remplacement d'un produit spécifique pendant toute la durée du contrat.
- 1.3 Pendant toute la durée du contrat, Nets est autorisé à remplacer la chose louée par un appareil de même type.

**2. Propriété**

- 2.1 La chose louée reste la propriété de Nets. Le partenaire contractuel doit informer directement Nets du lieu où se trouve la chose louée.
- 2.2 La cession des droits et des obligations du partenaire contractuel à des tiers ainsi que la sous-location ne sont pas autorisées.

**3. Début, durée et résiliation du contrat**

- 3.1 Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié par lettre recommandée avec effet dès la fin d'un mois, moyennant un préavis de trois mois. Le contrat ne peut être résilié pour la première fois qu'après expiration de la période contractuelle minimale, conformément à ses dispositions.
- 3.2 Nets peut résilier le contrat de location de manière anticipée et/ou avec effet immédiat dans les cas suivants: non-respect du contrat de location en dépit d'une relance écrite, retard de paiement des frais de location malgré l'octroi d'un délai supplémentaire, mise en place d'une procédure de faillite, de saisie ou de toute autre nature similaire engagée à l'encontre du partenaire contractuel.

**4. Prix et conditions de paiement**

- 4.1 Les frais de location dus doivent être versés d'avance par le partenaire contractuel, tous les trois mois, par l'intermédiaire d'un système de recouvrement direct (LSV)/Debit Direct.
- 4.2 Le partenaire contractuel est considéré comme étant en retard de paiement, sans l'envoi d'aucune relance, dès lors qu'il ne lui est pas possible de régler les frais de location par le système de recouvrement direct/Debit Direct ou dès le premier jour de retard de paiement. Nets est autorisé à facturer au partenaire contractuel des intérêts de retard à hauteur de 5 % par mois. Le partenaire contractuel devra également prendre en charge les frais de poursuite et/ou d'encaissement résultant dudit retard.
- 4.3 En cas de retard ou de défaut de paiement des factures par le partenaire contractuel, Nets est autorisé à suspendre, totalement ou partiellement, les prestations fournies, à exiger la restitution de la chose louée après l'envoi d'une relance écrite et à confier le contrat de recouvrement à un organisme compétent. Dans ce cas, tous les frais de gestion supplémentaires, ainsi que les coûts liés à la réactivation éventuelle des services, sont à la charge du partenaire contractuel.

**5. Livraison**

- 5.1 Sauf accord contraire, le partenaire contractuel s'engage à réceptionner la chose louée dans un délai de 30 jours à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas contraire, Nets se réserve le droit de résilier le contrat et de réclamer le paiement des frais engagés. Les prestations de configuration et de préparation de l'appareil sont à la charge du partenaire contractuel et s'élèvent à CHF 200.- au minimum.

**6. Maintenance et entretien de la chose louée**

- 6.1 Les frais de location comprennent le paquet de service Business pour la chose louée.
- 6.2 Nets propose une carte SIM pour la transmission des données sur le réseau mobile en fonction du type d'appareil choisi par le partenaire contractuel. La carte SIM ne doit être utilisée qu'en Suisse et exclusivement sur la chose louée prévue à cet effet. En cas d'utilisation abusive présumée ou avérée, ou de retard de paiement, Nets désactivera la carte SIM avec effet immédiat et sans préavis. Les coûts résultant d'une utilisation abusive ou d'une réactivation seront pris en charge par le partenaire contractuel. Nets peut demander la restitution de la carte SIM à tout moment. Nets décline toute

responsabilité quant aux dysfonctionnements du réseau mobile ou de la carte SIM, ou quant à une couverture réseau insuffisante ou absente.

**7. Responsabilité**

- 7.1 Les parties sont mutuellement responsables de tous les dommages directs qui leur sont imputables. Nets décline expressément toute responsabilité quant aux dommages directs ou consécutifs liés à l'utilisation de la chose louée en cas de dommage, de défaut ou de dysfonctionnement, comme les pertes de revenus, les pertes d'économies ou les coûts supplémentaires.
- 7.2 Le partenaire contractuel est responsable de l'intégrité de son infrastructure informatique, d'Internet, du réseau de télécommunication, du réseau électrique et des dispositions adoptées en matière de sécurité pour assurer la bonne installation de la chose louée.
- 7.3 Le partenaire contractuel est responsable de la chose louée et s'engage à l'utiliser avec le plus grand soin.
- 7.4 Le partenaire contractuel s'engage à informer immédiatement Nets des changements intervenant au sein de l'entreprise, en particulier: mise à jour de la liste des personnes ayant un droit de signature, changement de l'emplacement de la chose louée, modification du siège de l'entreprise ou risque de saisie de la chose louée à la suite d'une procédure de faillite. Le partenaire contractuel s'engage à informer les autorités chargées de l'exécution que la chose louée est la propriété exclusive de Nets.
- 7.5 En cas de résiliation ou de cessation anticipée du contrat, le partenaire contractuel est tenu de restituer à ses propres frais la chose louée en parfait état, de régler les factures éventuelles et de payer le montant total de la location, conformément aux conditions du contrat. En cas de restitution hors délai de la chose louée par inadverance, Nets facturera au partenaire contractuel tous les montants liés à la location jusqu'à la date de sa restitution. Nets facturera les réparations nécessaires si, une fois restituées, les choses louées présentent des défauts allant au-delà de l'usure normale (composants manquants, bris, dommages causés par une négligence lors de l'entretien normal, etc.). En cas de non-restitution dans un délai de 20 jours suivant l'entrée en vigueur de la résiliation, Nets est autorisé à renoncer aux frais de retour et à facturer au partenaire contractuel le nouveau prix de l'appareil.

Nets Suisse SA  
2021-09-01