



Modalités et Conditions Générales de NTT Switzerland SA

Les prix indiqués incluent généralement la TVA indicative mais n'incluent pas les retenues à la source irrécouvrables.

Veuillez envoyer votre commande à : svc.eu.ch.clientpo@global.ntt

Veuillez noter que le nom de notre société est passé de "Dimension Data SA (Suisse)" à "NTT Switzerland SA" le 01.10.2019. L'adresse, le numéro de TVA et les coordonnées bancaires restent inchangés. Si vous avez des questions, appelez-nous au +41 21 631 0000 ou écrivez à CH.Finance@global.ntt.

1 Introduction

1.1 Les modalités et conditions générales prévues dans le présent document s'appliqueront entre NTT et le Client dans tous les contrats relatifs à la vente ou à l'autorisation d'exploitation de produits, ou à la fourniture de services ou toute proposition de prix ou proposition ayant trait à la vente ou à l'autorisation d'exploitation de produits ou à la fourniture de services, sauf toutefois en cas d'accord exprès écrit entre les parties, selon lequel les ventes ou les autorisations d'exploitation de produits ou la fourniture de services seront soumis à tout accord-cadre global de services, tout accord-cadre de fourniture ou tout autre accord déjà conclu ou qui sera conclu entre les parties. Si l'accord précité n'est pas encore conclu entre les parties, les présentes modalités et conditions générales régiront les relations entre les parties jusqu'à l'exécution officielle dudit accord.

2 Offres et Commandes

2.1 Les présentes Modalités et Conditions Générales s'appliquent à tous les contrats relatifs aux ventes ou à l'autorisation d'exploitation de Produits et de Services fournis ou qui seront fournis, que ces ventes soient réalisées ou ces services soient rendus ou non conformément aux commandes reçues par téléphone, fax ou email, aux commandes passées sur l'outil de commande de NTT, ou aux commandes passées auprès des agents ou des représentants de NTT en son nom. En outre, les présentes Modalités et Conditions Générales annulent et remplacent toutes modalités et conditions spécifiées par le Client ou contenues dans tout document du Client.

2.2 Tous contrats relatifs à la vente ou à l'autorisation d'exploitation de produits et à la fourniture de services ne seront établis que sous réserve de la confirmation écrite de NTT selon laquelle une commande a été passée par le Client.

2.3 Le contrat est réputé avoir été conclu sur la base des présentes Modalités et Conditions ou sur la base des modifications apportées aux modalités et conditions spécifiées sur la confirmation de commande, sauf toutefois si une contestation est faite par lettre recommandée dans les cinq jours suivant la réception de la confirmation de commande.

3 Prix

3.1 Toutes les propositions de prix fournies par NTT seront valides pendant 30 (trente) jours, sauf indications contraires spécifiées dans lesdites propositions, et reposent sur les droits, les prélèvements, les surtaxes et les taxes en vigueur à la date à laquelle les propositions de prix sont faites.

3.2 Tous les prix proposés pour des produits et services ne comprennent pas la TVA ou toutes autres taxes applicables, tous frais d'assurance, taxes ou droits de livraison de toute nature qui seront payés en plus des prix des produits et des services, sauf toutefois en cas d'indications contraires.

3.3 En ce qui concerne les produits et les services qui contiennent une composante monnaie qui n'est pas la monnaie locale, NTT se réserve le droit d'ajuster le prix final par rapport à la fluctuation monétaire entre la monnaie locale et les autres monnaies. Les ajustements effectués en raison de la fluctuation de change seront calculés lorsque NTT recevra la commande du Client.

3.4 3.4. La fourniture des services dont le prix n'a pas été déterminé avant l'exécution sera réalisée sur la base du temps et des ressources et facturée selon le barème de prix applicable à la date d'exécution. Dans le cas d'une exécution en dehors des heures normales de travail, une hausse calculée sur la base du taux horaire sera appliquée conformément au barème suivant :

- du lundi au vendredi, de 17 :30 à 24 :00 + 50 %
- du lundi au vendredi, de 00 :00 à 08 :00 + 100 %
- et le week-end et les jours fériés + 100 %

4 Annulation des commandes

4.1 Après leur acceptation, les commandes ne pourront pas être annulées, en tout ou en partie, par le Client, ou modifiées par le Client de quelque façon que ce soit, sauf toutefois avec l'accord écrit de NTT, auquel cas, le Client sera tenu de payer à NTT une pénalité d'annulation ou de modification s'élevant à 15 % (quinze pour cent) de la commande totale passée par ce Client.

5 Livraison

5.1 Les estimations des délais d'exécution ou toutes dates ou tous moments proposés par NTT se rapportant aux livraisons des produits ne sont que des estimations de bonne foi, sauf accord contraire sous forme écrite.

5.2 NTT est en droit de livrer et de facturer des expéditions partielles.

- 5.3 Le Client fournira toutes les informations nécessaires pour que NTT puisse fournir les produits sur le site de livraison du Client.
- 5.4 NTT ne sera pas tenu de livrer tous produits ou de rendre tous services au Client tant que le Client a des impayés à l'encontre de NTT pour quelque cause que ce soit. Dans le cas où le Client commet un acte d'insolvabilité ou est placé sous administration provisoire ou définitive ou judiciaire, fait l'objet d'une liquidation ou d'une mise sous séquestre, NTT se réserve le droit d'annuler tout contrat ou commande et de cesser toutes autres livraisons des produits et l'exécution des services.

6 Facturation

- 6.1 Sauf accord contraire sous forme écrite, les produits sont facturés lors de la livraison, ainsi que les services, et au maximum une fois par mois ; les services de maintenance le seront chaque année à l'avance.

7 Politique de restitution

- 7.1 Le droit de garantie du Client lui permettant de restituer les produits est soumis aux politiques et aux procédures de restitution définies par le fabricant concerné et NTT.
- 7.2 Aucune réclamation relative à des insuffisances de produits vendus ou concédés en licence, ou à des dommages les affectant, ne sera admise si elle n'est pas effectuée par écrit et reçue par NTT dans les 7 (sept) jours suivant la date de livraison des produits. Dans le cas de défauts de matière ou de manques de produits qui ont été prouvés de façon à convaincre NTT, et dès qu'ils auront été notifiés comme il convient, NTT pourra, à son entière discrétion et à condition que NTT puisse recevoir le même engagement ou la même promesse de la part du fabricant :
- soit échanger les produits contre des produits similaires ; ou
 - reprendre ces produits et rembourser le prix d'achat et / ou les droits de licence en conséquence.
- 7.3 Tous les produits qui sont restitués à NTT pour quelque raison que ce soit nécessitent une Autorisation de Restitution du Matériel (ARM) qui doit accompagner les articles restitués.
- 7.4 Les produits restitués doivent se trouver dans leurs boîtes d'expédition originales, ne doivent pas avoir été endommagés, utilisés et modifiés. Les produits qui ont été ouverts ne faisant pas partie d'un produit restitué ne peuvent pas être retournés.
- 7.5 Le Client restituera tous les produits défectueux qui ont été remplacés à l'avance dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du produit de substitution ; sinon, les produits de remplacement avancés seront facturés au client selon le barème de prix en vigueur.

8 Transfert des risques et de la propriété

- 8.1 Tous les risques attachés aux produits seront transférés au Client dès la livraison desdits produits. Sauf accord contraire sous forme écrite, la livraison sera effectuée lorsque les produits seront remis à un représentant du Client à l'adresse désignée du Client qui est spécifiée dans le bon de commande du Client.
- 8.2 Nonobstant toute disposition contraire contenue dans les présentes, la propriété attachée aux produits vendus ne sera transmise au Client que lorsque l'intégralité du prix d'achat desdits produits aura été payée et reçue par NTT. La propriété attachée à tout logiciel concédé en licence au Client demeurera à NTT ou à ses concédants.

9 Conditions de paiement

- 9.1 Sauf accord contraire écrit entre NTT et le Client, le Client effectuera le paiement dans son intégralité, qui sera exempt de toutes taxes de rétention, droits, prélèvements, surtaxes, redevances en matière de change ou tous autres coûts pour NTT, dans les 30 (trente) jours suivant la date de la facture.
- 9.2 NTT pourra prélever un intérêt au taux de base Euribor plus 4 % (quatre pour cent) sur toutes les factures dont le paiement est échu. Le Client paiera toutes taxes d'encaissement et tous frais de justice engagés par NTT dans le cadre du règlement de toutes factures en souffrance.
- 9.3 Dans le cas où le Client n'effectue pas tout paiement du montant facturé dans les 7 (sept) jours suivant la date de la demande écrite relative à ce paiement, NTT sera en droit, à son entière discrétion et nonobstant tout acte d'indulgence ou d'assouplissement à l'égard du Client, d'annuler le contrat de vente ou l'autorisation d'exploitation des produits ou la fourniture des services et les équilibres de tous produits, ou logiciels. L'exercice, par NTT, des droits découlant de la présente clause sera sans préjudice de tous droits et recours dont dispose NTT en vertu de la loi.

10 Services professionnels

- 10.1 Si tous produits sont ou doivent être installés, ou si des services sont ou doivent être fournis dans les locaux du Client, les dispositions suivantes s'appliqueront :
- 10.1.1 le Client s'assurera qu'il est donné à NTT un accès raisonnable auxdits locaux au cours des heures raisonnables à cette fin ;
- 10.1.2 tandis que NTT prendra toutes précautions raisonnables afin d'empêcher tous dommages aux locaux du Client, NTT ne sera nullement tenu responsable de ces dommages ;

- 10.1.3 le Client s'assurera que les locaux sont convenablement équipés et sont conformes à toutes les spécifications et exigences de NTT et / ou des fabricants, y compris (sans limitation), à la dimension, aux points de fonctionnement, à l'éclairage et à un environnement exempt de poussière ;
- 10.1.4 le Client obtiendra, à ses propres frais, l'ensemble des accords, licences, permis et / ou autres autorisations auprès du propriétaire des locaux, du / des prestataire(s) de services dans le domaine des télécommunications, des autorités gouvernementales, municipales, locales ou de toutes autres autorités compétentes dont la permission est ou pourrait être nécessaire à l'installation ou à l'utilisation des produits ou à la fourniture des services. NTT ne garantit pas et ne déclare pas que ces accords, permis, licences ou toutes autres autorisations seront accordés, et que le fait de ne pas obtenir l'un quelconque d'entre eux ne rendra pas nulle toute commande acceptée par NTT.
- 10.2 NTT s'efforcera raisonnablement d'exécuter les services à la date convenue et ne sera pas tenu responsable des retards d'exécution qui sont causés par des événements indépendants de sa volonté.
- 10.3 Acceptation : si le Client ne signale pas par écrit à NTT tout aspect des services exécutés qui ne serait pas, selon le Client, conforme aux présentes Modalités et Conditions ou à toutes spécifications applicables dans les 7 (sept) jours suivant la date d'exécution de ces services, le Client sera alors réputé avoir accepté lesdits services lors de leur exécution. Lorsque le Client place un produit à livrer pour un usage commercial, il est censé avoir accepté ce produit à livrer et les services exécutés liés à ce dernier le premier jour suivant cet usage et ce, qu'une notification similaire à celle prévue dans la présente clause soit fournie ou non à NTT ainsi qu'il est requis.

11 Services Gérés

- 11.1 Les Services Gérés de NTT tels que, sans limitation, les services de maintenance, seront fournis sur la base du contrat de niveau de service signé avec le Client.
- 11.2 Toutes maintenances tierces ou tous services de soutien revendus par NTT, y compris, sans limitation, à Cisco Smartnet, sont soumis aux modalités et aux conditions afférentes à ces services rendus directement par le fournisseur. NTT n'est pas partie prenante de ces modalités et conditions tierces.
- 11.3 Les services de maintenance services d'entretien, de gestion et de soutien (y compris les services de nature similaire) commencent une fois que le processus de déploiement est terminé. Sauf accord contraire, il faut compter jusqu'à 45 jours pour que le processus de déploiement soit achevé, ce qui inclut le temps nécessaire aux fabricants et aux tiers pour achever leur déploiement. Pendant ces 45 jours, nous pouvons fournir des services sur la base d'efforts raisonnables, dans la mesure du possible.

12 Obligation de coopération

- 12.1 Le Client reconnaît que les services qui sont soumis à l'accord donné par NTT sont tributaires du respect de toutes les obligations de coopération en ce qui concerne aussi bien les compétences et les connaissances spécifiques nécessaires à l'utilisation du produit, que les délais.
- 12.2 Toutes les formes de retard qui résultent d'une coopération faisant l'objet d'un retard, d'une coopération non existante ou inadéquate, et qui sont imputables au Client, ne sont pas de la responsabilité de NTT. Tous coûts et dépenses supplémentaires qui découlent de cette situation seront à la charge du Client.

13 Sous-traitance

- 13.1 NTT pourra employer des sous-traitants, lesquels seront chargés de fournir des produits et / ou tout ou partie des services.

14 Garantie

- 14.1 Lorsque le fabricant ou le concédant (le « Fabricant ») de produits vendus ou concédés en licence au Client fournit des garanties à NTT, NTT transmettra lesdites garanties au Client, accompagnées des dégagements de responsabilité et des limitations de responsabilité équivalentes relatives à ces produits.
- 14.2 Lorsque que le fabricant fournit une garantie à vie sur des produits spécifiques, NTT appliquera un tarif forfaitaire de 350.- CHF pour toute demande d'échange de matériel concernant ces produits. Ce montant forfaitaire ne couvre que les tâches administratives dues au traitement de l'échange matériel. Et ceci au-delà de la première année de garantie.
- 14.3 Sous réserve des dispositions ci-dessus, NTT ne fournit pas de garanties ou d'engagements quels qu'ils soient au Client concernant des produits ou des services, et toutes les garanties implicites ou résiduelles, y compris, sans limitation, les garanties de « conformité à une fin déterminée » et de « qualité marchande », sont par les présentes rejetées et exclues.
- 14.4 Dans tous les cas, la garantie est limitée à la réparation ou au remplacement des éléments défectueux.
- 14.5 La garantie ne couvre pas les dommages qui résultent d'une mauvaise utilisation du matériel ou ceux causés par les appareils périphériques.
- 14.6 Sauf indications contraires, aucune garantie n'est fournie sur les logiciels.

15 Droits de propriété intellectuelle et interdiction de réexportation

- 15.1 Le Client s'engage expressément à respecter à tout moment les droits de propriété intellectuelle ainsi que les droits d'usage protégés par des droits d'auteur appartenant à NTT et au fabricant du produit concerné. En

particulier, en cas de transfert de logiciels, le Client ne pourra utiliser ces logiciels que dans la mesure spécifiée dans les réglementations en matière d'octroi de licences relatives à ces logiciels spécifiques et découlant des réglementations juridiques applicables.

- 15.2 Le Client s'engage à ne pas réexporter tout matériel acheté auprès de NTT sans l'autorisation officielle de la société.

16 Dispositions générales

- 16.1 NTT ne sera tenu responsable d'aucune inexécution de ses obligations si ce manquement est dû à des circonstances indépendantes de sa volonté.
- 16.2 Toutes modifications aux présentes Modalités et Conditions seront apportées par écrit.
- 16.3 Dans le cas où toute disposition des présentes Modalités et Conditions est jugée par tout tribunal compétent nulle, contraire à la loi ou non exécutoire, ladite disposition ne rendra pas nulles les autres dispositions des présentes Modalités et Conditions Générales.
- 16.4 Toute renonciation ou abstention, de la part de l'une ou l'autre des parties, à l'égard de l'un quelconque de ses droits découlant des présentes Modalités et Conditions Générales n'aura pas force obligatoire pour ladite partie si cette renonciation ou abstention n'est pas établie par écrit et signée par la partie renonciatrice.

17 Non sollicitation

- 17.1 Le Client ne pourra, au cours de la durée d'application du contrat et pendant une période de 6 (six) mois ultérieurement, directement ou indirectement, solliciter ou éloigner, ou tenter d'éloigner ou de solliciter tout employé de NTT qui est impliqué dans la fourniture des Produits et / ou Services ou tous autres services connexes fournis par NTT au Client.

18 Droit applicable, Compétence et Langue

- 18.1 Les présentes Modalités et Conditions Générales seront régies et interprétées conformément aux lois de la Suisse.
- 18.2 Tout litige découlant de, ou lié à, la relation contractuelle entre NTT et le Client sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Lausanne.
- 18.3 En cas de difficulté d'interprétation des présentes Modalités et Conditions traduites dans des langues étrangères, seule la version anglaise aura force obligatoire.