

# Conditions générales de vente de KünzlerBachmann Directmarketing AG

## 1. Domaine d'application des CGV

Les conditions générales de vente (CGV) de KünzlerBachmann Directmarketing AG (KBDM) sont basées sur le droit suisse et s'appliquent en Suisse.

Toutes modifications et clauses accessoires ne sont valides que si KBDM les a confirmées par écrit.

Ces CGV s'appliquent pour une durée indéterminée, tant qu'elles n'ont pas été modifiées par les parties au moyen d'une convention écrite. Du reste, les dispositions du Code des obligations suisse (CO) ainsi que les autres lois et décrets suisses s'appliquent.

Si une clause de ce contrat est caduque ou si le contrat contient un vide, la valeur juridique des autres clauses ne s'en trouve pas affectée. Une clause valide dont le résultat économique se rapproche le plus de celle convenue et souhaitée initialement par les parties s'applique à la place des clauses invalides; cela vaut également dans le cas d'un vide. Les CGV constituent une partie intégrante du rapport contractuel entre KBDM et le client. Si ces CGV contredisent les CGV du client, les CGV de KBDM prévalent. Les CGV du client ne sont pas contraignantes pour KBDM, même si ces dernières n'ont pas été refusées expressément.

## 2. Prestations de KBDM

Les prestations de service de KBDM comprennent essentiellement les fournitures d'adresses, les envois de mails, les travaux de routage («letter shop»), les prestations de service et informatiques dans le secteur marketing direct (ci-après les prestations). Seule la confirmation de commande est déterminante pour le volume réel et la fourniture de la prestation de KBDM.

## 3. Protection des données et sécurité de l'information

KBDM possède un système de gestion de la protection des données conformément au label de protection des données GoodPriv@cy. Ce système de gestion garantit en général le respect de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD), du règlement concernant l'Ordonnance relative à la Loi fédérale sur la protection des données (OLPD), du code moral de l'Association Suisse de Marketing Direct SDV et notamment le commerce fiduciaire des données sur les clients et les consommateurs. En cas de besoin et sans énoncé explicite, KBDM enregistre les données des clients et les données externes collectées sous forme d'une copie de sauvegarde. Cela doit garantir à nos clients une certaine traçabilité. Si le client souhaite expressément être effacé des copies de sauvegarde, nous vous informons formellement qu'il ne sera alors plus possible de suivre le déroulement du contrat ni les différentes étapes du traitement des données. En effet, les données sont alors effacées de manière irrévocable.

## 4. Qualité

KBDM exploite un système de gestion qualité selon la norme ISO 9001:2000. Ce système de gestion garantit le respect de nos propres standards de qualité et notre amélioration constante. L'orientation vers la clientèle se trouve au cœur de notre politique de qualité.

## 5. Fourniture d'adresses

### a) Utilisation des adresses que nous avons fournies

Les adresses sont remises pour un **usage personnel unique du client**. Elles sont exclusivement destinées à l'adressage d'un envoi publicitaire unique, **dans la mesure où une utilisation multiple n'a pas été confirmée par écrit par KBDM**.

Une autre utilisation des adresses, comme une utilisation réitérée, une vente, une location ou une autre cession à une tierce personne, une reproduction, un transfert, une copie, des photocopies ainsi qu'un transfert sur un support de données, n'est pas autorisée. Il est interdit au client de comparer ses propres données d'adresses, dont il dispose déjà, avec les adresses remises par KBDM, pour transférer, enregistrer ou utiliser ainsi les caractéristiques respectives jusqu'ici encore inconnues et élargir ses informations, dans la mesure où KBDM n'a pas donné son accord expressément écrit à ce sujet. En cas d'enfreinte à ces clauses,

en plus du paiement d'un montant s'élevant à **dix fois le prix de la facture**, le client est tenu à la réparation de tous les autres dommages.

**Il n'est pas dérogé pour autant à d'autres démarches et mesures juridiques pour utilisation des données d'adresses contraire aux stipulations du contrat.**

Pour la protection contre et en tant que contrôle d'une utilisation contraire aux stipulations du contrat des adresses fournies, des adresses de contrôle peuvent être jointes à la livraison. Si le client n'effectue pas lui-même le traitement des adresses, il doit informer son représentant de ces CGV et obtenir une acceptation **écrite**. Il est tenu de veiller à ce que l'acquéreur final respecte ces clauses. Le client est également responsable vis-à-vis de KBDM d'une utilisation conforme au contrat de ses représentants; il est également tenu au paiement de la peine conventionnelle mentionnée ci-dessus.

### b) Données

Si la collection d'adresses n'est pas remise au client sous forme d'imprimés, mais sous une forme électronique en tant que fichiers de données, il est tenu d'en faire ou d'en faire faire l'impression sous trois semaines. A la fin de ce délai, les fichiers de données doivent être immédiatement effacés. Si une utilisation multiple a été convenue, le délai d'utilisation est fixé à part. **En ce qui concerne les données, s'il existe un rapport de droit dérivant de la location, le droit de retrait (art. 258 en relation avec l'art. 107 CO) et le droit de réduction des prix (art. 259d CO) sont exclus. Dans de tels cas, le point 8 de ces CGV s'applique également par rapport aux adresses fournies.**

### c) Remise des données d'adresses au courtier en fichiers d'adresses et à l'intermédiaire

Si le client est un courtier en fichiers d'adresses ou un intermédiaire, les adresses lui sont remises pour une livraison unique à un acquéreur final. Le courtier en fichiers d'adresses ou l'intermédiaire doit informer son acquéreur final de ces CGV et requérir une acceptation **écrite**. Il est tenu de veiller au respect de ces clauses par l'acquéreur final. Le courtier en fichiers d'adresses ou l'intermédiaire est responsable vis-à-vis de KBDM de tous les dommages occasionnés par l'acquéreur final lors d'une utilisation des adresses contraire aux stipulations du contrat. Il est notamment tenu de payer la peine conventionnelle conformément au point 5 a) de ces CGV, si l'acquéreur final a utilisé les adresses contrairement aux stipulations du contrat.

En outre, les points 5 a) et b) de ces CGV s'appliquent à l'avenant à la remise de données d'adresses au courtier en fichiers d'adresses ou à l'intermédiaire et il n'est pas dérogé pour autant aux autres clauses des présentes CGV.

### d) Offre d'adresses

La procuration, la mise à jour et le choix des adresses proposées sont réalisés avec le soin et la conscience qu'il est de coutume d'apporter d'un point de vue économique. Une garantie et une responsabilité concernant l'exactitude postale et l'appartenance correcte au groupe cible des adresses, ainsi que l'intégralité des fichiers, sont exclues dans la mesure où un pourcentage usuel dans la branche n'est pas dépassé. KBDM n'est en aucun cas responsable ou garant des adresses louées ou fournies par le client.

Les nombres de pièces mentionnés dans les offres, les catalogues et les confirmations de KBDM sont sous toutes réserves. Seul le nombre des adresses disponibles chez KBDM au moment de l'adressage est déterminant. C'est la raison pour laquelle aucune garantie n'est offerte pour les quantités maximales ou minimales par rapport aux nombres de pièces mentionnés dans les offres, les catalogues ou les confirmations.

### e) Reprise

Les collections d'adresses déjà délivrées ne peuvent pas être reprises, la fourniture contractuelle étant déjà réalisée lors de la création de la collection et sa livraison aux clients. Il n'est pas dérogé de cette clause à l'obligation de restitution en cas de remise de support de données.

### f) Données propres au client

Les données propres au client, qui nous ont été fournies par le client pour un traitement ou un hébergement, sont soumises à la responsabilité du client. Il est notamment lui-même responsable de la fourniture légale et du respect des clauses de la Loi sur la protection des données (LPD)

et du règlement concernant l'Ordonnance relative à la Loi fédérale sur la protection des données (OLPD).

## 6. Envoi de mailings

### a) Prestation

Sur demande, KBDM se charge de la production, de l'emballage et de l'envoi ou uniquement de l'envoi du matériel publicitaire.

### b) Matériel

Le matériel fourni par le client pour le traitement doit présenter une qualité irréprochable. KBDM n'est pas obligé de contrôler l'exactitude des matériels fournis. KBDM n'est absolument pas responsable du matériel stocké, même si des dommages ont été occasionnés pendant le stockage chez KBDM. Toute responsabilité est exclue pour les dommages et les retards dus à des défauts de matériels et des coûts supplémentaires en découlant peuvent être facturés. Il faut fournir suffisamment de suppléments (au moins 10% du tirage souhaité). Le client est seul responsable du fait que le contenu du matériel publicitaire ne doit enfreindre aucune clause légale et postale. KBDM n'est pas obligé de vérifier le contenu et/ou le volume (nombre de pièces) du matériel fourni pour emballage et/ou pour envoi par le client ou une tierce personne à KBDM.

### c) Port

Si l'envoi du matériel publicitaire est réalisé affranchi à forfait par KBDM, le port est directement débité du compte de chèques postal du client. Le client est responsable d'un approvisionnement suffisant sur son compte de chèques postal. Si le débit direct n'est pas possible, le montant nécessaire doit être viré à KBDM dans les délais avant la date d'envoi. Dans ce cas, l'envoi n'est effectué qu'après la réception du montant des frais de port sur le compte postal ou bancaire de KBDM. KBDM ne peut être tenu responsable d'aucune manière de retards d'envoi dus à une réception tardive des frais de port.

## 7. Exécution

Les commandes sont exécutées conformément aux instructions expliquées dans la confirmation de commande. Si ces dernières manquent en partie ou entièrement, l'exécution est réalisée dans la forme usuelle à la branche. En particulier les adresses ne sont pas réparties automatiquement en fonction des branches ou, selon le cas, des groupes.

## 8. Envoi et transfert du risque, lieu de fourniture de la prestation

Dans la mesure où rien d'autre n'est convenu, l'envoi est effectué aux frais et aux risques du client; cela s'applique notamment pour la fourniture électronique de la prestation via internet. Le transfert du risque au client est réalisé lors de la mise à disposition à l'envoi de la prestation. L'envoi est également effectué au risque du client si KBDM s'est engagé à livrer franco domicile. La commande est considérée comme réalisée lors de la livraison au client ou au destinataire qu'il a désigné. KBDM est autorisé à faire effectuer la livraison par la poste ou par un autre transporteur. Dans ce cas, le lieu de remise à la poste ou à un autre transporteur est considéré comme lieu de fourniture de la prestation.

## 9. Délais

Les délais ne sont fermes que s'ils ont été confirmés **par écrit** par KBDM.

Dans la mesure où KBDM prend en charge, en plus de la livraison des adresses, également la fourniture d'autres prestations, les délais convenus par écrit ne doivent être respectés que si le matériel devant être traité est livré dans les délais par le client ou son fournisseur. Si, lors du classement des adresses ou de la fourniture d'autres prestations, des problèmes imprévisibles apparaissent, il faut convenir d'un nouveau délai repoussé de manière appropriée. Si KBDM est en retard d'exécution de la commande et/ou d'autres travaux, le client doit alors fixer un délai ultérieur adéquat. Ce n'est qu'à l'expiration de ce délai ultérieur que le retrait du contrat est possible. **Une responsabilité de KBDM pour des dommages dus à un retard ainsi que tous les autres dommages est exclue dans la mesure où cela est admissible dans le cadre des art. 100, 101 et 199 CO.** KBDM ne peut pas être rendu responsable des retards de distribution par la poste, la voie ferrée ou d'autres entreprises de transport.

## 10. Garantie / responsabilité en cas de vices

Le client est tenu de **contrôler immédiatement, dès la réception**, les adresses qui lui sont remises ainsi que les autres prestations. Le contrôle des adresses incombe également au client même si leur traitement n'est pas effectué par lui, mais par une tierce personne ou par KBDM.

D'éventuelles réclamations doivent être faites **par écrit** auprès de KBDM immédiatement, au plus tard **dans les 10 jours suivant la réception** des adresses ou des prestations, et sur présentation des documents correspondants.

Le client n'a aucun droit de réhabilitation ou de diminution de prix, mais uniquement un droit à la réparation. En cas de vices graves (sous réserve des cas dans lesquels le point 5d ou le point 7 de ces CGV sont appliqués), KBDM réalise une livraison de remplacement. **Une responsabilité pour les dommages et par conséquent le droit aux dommages et intérêts (en particulier pour les dommages consécutifs, par exemple un manque à gagner) sont exclus si cela est admissible dans le cadre des art. 100, 101 et 199 CO.**

## 11. Exclusion d'autres responsabilités

En outre, tous les droits du client, quelle que soit la raison juridique pour laquelle ils ont été fait valoir, en particulier n'importe quels droits aux dommages et intérêts non mentionnés, diminution, non-exécution ou retrait du contrat, dans la mesure où il n'y a pas d'intention ou de négligence grossière de la part de KBDM, sont exclus. KBDM n'est pas responsable des conséquences en cas de force majeure, c'est-à-dire des événements apparus indépendamment de la volonté et de l'intervention des parties. Dans de tels cas, KBDM peut ou se retirer du contrat sans obligation de dommages et intérêts, ou différer raisonnablement son exécution.

## 12. Spécimens et documents

Tous les documents et les spécimens remis avec une offre restent la propriété de KBDM et ne doivent pas être rendus accessibles à des tierces personnes.

## 13. Prix et conditions

Les prix mentionnés dans les offres, les catalogues et les confirmations de KBDM sont sous toutes réserves. Pour le client, seuls les prix donnés dans la confirmation de commande sont déterminants. Pour les livraisons d'adresses ou la fourniture d'autres prestations correspondant à un volume de commande supérieur à CHF 30 000.-, KBDM peut exiger du client un acompte allant jusqu'à 40% du montant global de la facture.

Tous les prix s'entendent départ siège social de KBDM, T.V.A. en sus. Le client est tenu de payer la facture **dans les 30 jours suivant la réception**. Si le client ne respecte pas les délais de paiement, ne paye pas les acomptes ou est en retard avec les paiements provenant d'autres prestations de services, KBDM est autorisé à subordonner l'exécution des livraisons d'adresses et les ordres d'expédition déjà commandés et confirmés par KBDM au paiement des factures. KBDM ne peut être tenu responsable des dommages occasionnés alors au client.

Si le client ne respecte pas les délais de paiement, il doit s'acquitter d'intérêts moratoires s'élevant à 5%, sans rappel au moment de l'échéance.

En l'absence de l'accord écrit de KBDM, le client n'est pas autorisé à compenser avec d'éventuelles contre-demands existantes.

Les prix s'entendent nets, c'est-à-dire sans déduction d'un escompte. En cas d'encaissement juridique, toute autorisation de rabais expire sur toutes les factures non payées. Une facturation ultérieure sera effectuée pour ces rabais.

## 14. Clauses finales

En cas de litige, la version originale de ces CGV, en langue allemande, fera foi. Cette version originale est consultable à [www.kbdirect.ch/Portals/0/unterlagen/AGB\\_18.11.2008\\_D.pdf](http://www.kbdirect.ch/Portals/0/unterlagen/AGB_18.11.2008_D.pdf).

Le droit suisse s'applique au présent contrat.

## La juridiction compétente se trouve à 9000 St-Gall