

Conditions générales de Relianz AG B2B (état au 29.06.2026)

1. Champ d'application

- 1.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les commandes (y compris sur la boutique en ligne) passées auprès de Relianz AG (CHE-101.301.491, Stationsstrasse 43, 8906 Bonstetten, Suisse, + 41 (0)44 701 82 82, <https://www.relianz.ch/fr/home.htm>), ci-après dénommée la « venderesse ».
- 1.2. Les conditions générales suivantes font partie intégrante du contrat conclu entre la venderesse et l'acheteur. Les dérogations ne lient les parties que si elles ont été convenues entre elles et acceptées par écrit.
- 1.3. Les conditions générales de l'acheteur ou d'un tiers ne lient la venderesse que se elle les a acceptées par écrit. Si les conditions de l'acheteur sont valablement convenues et qu'elles contredisent les présentes conditions générales, ces dernières prévalent sur les conditions de l'acheteur, même si celles-ci prévoient leur propre applicabilité dans une telle situation de conflit.

2. Offre et conclusion du contrat

- 2.1. Les offres de la venderesse destinées au grand public dans les prospectus, catalogues, sur Internet (y compris dans la boutique en ligne), dans la publicité, etc., ainsi que les offres individuelles sont toujours sans engagement et non contraignantes.
- 2.2. La disponibilité de ces marchandises n'est pas garantie.
- 2.3. Les illustrations sont données à titre indicatif et peuvent différer du produit proposé. Les indications contenues dans la documentation technique ne sont contraignantes que si la venderesse les garantit expressément dans un contrat écrit distinct ou dans la confirmation de commande.
- 2.4. Toute transmission d'une commande par l'acheteur, qu'elle soit verbale ou écrite, est considérée comme une commande ferme et engage juridiquement celui-ci. Lorsque l'acheteur passe une commande par voie électronique via la boutique en ligne, il reçoit, sur la base de sa demande, une offre individuelle contenant un lien de commande. En cliquant sur ce lien, il passe une commande juridiquement contraignante à la venderesse.
- 2.5. Une fois reçue, la commande est confirmée par la venderesse au moyen d'une confirmation de commande orale ou écrite (lettre ou e-mail). En règle générale, cette confirmation n'est pas munie d'une signature. Une contresignature de la confirmation par l'acheteur n'est pas nécessaire pour la conclusion du contrat et sa validité.
- 2.6. Outre la commande elle-même, la confirmation de commande contient tous les autres éléments du contrat et renvoie aux présentes conditions générales, qui deviennent ainsi partie intégrante du contrat.
- 2.7. En cas de transaction effectuée verbalement ou par écrit, le contrat de vente prend effet dès la réception de la confirmation de commande par l'acheteur.
- 2.8. Si la transaction est effectuée par voie électronique via la boutique en ligne, le contrat de vente est conclu dès que l'acheteur clique sur le lien contenu dans l'offre envoyée par la venderesse, et non pas ultérieurement lors de l'envoi de la confirmation de commande qui s'ensuit.

- 2.9. En cas de paiement anticipé, le contrat de vente est conclu au moment où la venderesse confirme la réception de ce paiement.
- 2.10. Les demandes de modification reçues après la conclusion du contrat ne peuvent être prises en compte que si la venderesse peut encore accepter la modification en question compte tenu de l'état d'avancement des travaux préparatoires. L'acceptation s'effectue au moyen d'une confirmation de commande écrite. Les frais et autres dépenses en lien direct ou indirect avec de telles modifications ultérieures sont intégralement facturés à l'acheteur. L'acheteur accepte tous les retards de livraison liés à ses demandes de modification et renonce à tous les droits qui lui reviennent en cas de retards de livraison en vertu de la loi, du contrat individuel et des présentes conditions générales.

3. Valeur minimale de commande

- 3.1. La valeur minimale nette (hors TVA et autres frais accessoires tels que définis au ch. 5.3) par commande s'élève à CHF 200.00 / EUR 220.00 / USD 255.00. Les commandes d'un montant inférieur doivent être réglées à l'avance par virement, majorées de frais de traitement de CHF 40.00 / EUR 45.00 / USD 55.00.

4. Réserve de propriété

- 4.1. La marchandise reste la propriété de la venderesse jusqu'au paiement intégral du prix.
- 4.2. L'acheteur est tenu de prendre les mesures nécessaires à la protection de la propriété de la venderesse.
- 4.3. Toute mise en gage ou cession à titre de sûreté avant le transfert de propriété n'est pas autorisée sans l'accord de la venderesse.

5. Prix et frais de transport

- 5.1. Sauf mention contraire expresse, tous les prix s'entendent en CHF, EUR ou USD pour 100 unités, hors TVA légale au moment de la livraison.
- 5.2. Les frais d'emballage, de transport et d'assurance sont facturés séparément dans la rubrique « frais de transport ».
- 5.3. Toute modification des frais accessoires après la conclusion du contrat de vente, notamment suite aux événements mentionnés au ch. 16.7, portant notamment sur l'emballage, les assurances, les frais de transport et de fret, les autorisations d'exportation, de transit, d'importation et autres autorisations, les taxes, les redevances, les impôts (y compris la TVA) et les droits de douane (collectivement les « frais accessoires ») est entièrement à la charge de l'acheteur, dans la mesure où cela concerne la livraison.
- 5.4. La venderesse détermine le moyen de transport le plus adapté dans l'ensemble ainsi que le transporteur.

6. Conditions de paiement

- 6.1. Le paiement s'effectue sur facture ou par paiement anticipé.
- 6.2. Les conditions de paiement sont fixées de manière contraignante dans la confirmation de commande.
- 6.3. La venderesse se réserve le droit de vérifier la solvabilité de l'acheteur et, le cas échéant, d'exiger, selon ses propres critères, un paiement anticipé total ou partiel ou une autre sûreté appropriée. La venderesse est dans tous les cas en droit d'exiger un paiement anticipé, même en cas de solvabilité de l'acheteur.
- 6.4. Toute compensation avec des contre-crances de l'acheteur est exclue.

7. Retard de paiement / rappel / recouvrement (en cas d'achat sur facture selon l'offre)

- 7.1. La demeure de paiement survient immédiatement après l'expiration de l'échéance conformément aux explications figurant au ch. 6.2.
- 7.2. En cas de demeure, l'acheteur est tenu de payer des intérêts à hauteur de 8 %, sans interpellation, à compter de l'échéance convenue.
- 7.3. En outre, des frais de rappel de CHF 30.00, EUR 35.00 ou USD 40.00 par rappel s'appliquent à partir du troisième rappel et de CHF 50.00, EUR 55.00 ou USD 65.00 à partir du quatrième. L'indemnisation de tout autre dommage de quelque nature que ce soit (y compris les dommages directs ou indirects, frais de rappel, etc.) demeure expressément réservée.

8. Droits de la venderesse en cas de demeure de l'acheteur

- 8.1. En cas de demeure de l'acheteur pour un paiement, la venderesse peut, en tout temps et à sa libre appréciation, exiger unilatéralement, pour des livraisons ultérieures au même acheteur, la fourniture de sûretés appropriées telles que des paiements anticipés, des garanties, etc., refuser d'exécuter sa propre prestation ou se départir du contrat concerné si l'acheteur ne fournit pas les sûretés exigées.
- 8.2. Si l'acheteur a pris possession des objets vendus avant le paiement, la venderesse est en droit de se départir du contrat et de réclamer la restitution de ces objets.

9. Produits personnalisés, fabrications spéciales, coûts de clichés

- 9.1. Des paiements anticipés ou des acomptes peuvent être exigés pour des produits personnalisés et des fabrications spéciales, ainsi que pour des coûts de clichés. En règle générale, ces paiements doivent parvenir à la venderesse au plus tard dix jours après la confirmation de commande. Jusqu'à la réception de ces paiements dans les délais et en cas de paiement tardif, la venderesse est libre de se départir du contrat ou de le proposer à de nouvelles conditions. Dans ce cas, l'acheteur répond du dommage causé.
- 9.2. Lors de la production initiale d'un produit personnalisé ou d'une fabrication spéciale, la venderesse peut élaborer un échantillon pour valider la production. L'acheteur doit valider cet échantillon par écrit dans un délai d'une semaine à compter de sa réception. Si la validation n'intervient pas dans les délais, la venderesse est en droit de se départir du contrat ou de le proposer à des conditions modifiées. Si aucune validation n'est donnée dans un délai d'un mois à compter de la réception de cet échantillon, la venderesse se départira dans tous les cas du contrat de vente à l'expiration de ce

délai. Les frais encourus jusqu'à cette date sont facturés dans leur intégralité à l'acheteur ou compensés avec le paiement anticipé ou l'acompte versé.

- 9.3. Après l'élaboration de l'échantillon ainsi qu'à chaque production ou modification ultérieure, la venderesse peut soumettre à l'acheteur un bon à tirer pour validation, qu'il doit valider par écrit dans un délai d'une semaine à compter de sa réception. En le validant, l'acheteur confirme l'exactitude de toutes les informations, en particulier des textes, données, couleurs, de la mise en page, de l'exécution et des autres caractéristiques spécifiques au produit. Après validation, la venderesse n'assume aucune responsabilité pour les erreurs ou écarts validés par l'acheteur. Si la validation n'intervient pas dans les délais, les conséquences juridiques prévues au ch. 9.2 s'appliquent par analogie.

10. Livraisons insuffisantes ou excessives

Tant pour les produits de masse que pour les produits personnalisés et les fabrications spéciales, des livraisons inférieures ou supérieures à la quantité commandée sont autorisées. L'écart autorisé est fixé dans la confirmation de commande et doit être accepté sans réserve par l'acheteur.

11. Livraisons, délais et retard de livraison

- 11.1. La venderesse livre dans le monde entier. Habituellement, les livraisons au sein de l'Union européenne sont effectuées et facturées par des filiales de la venderesse établies dans des États membres de l'Union européenne. La venderesse se réserve le droit de transférer le contrat de vente à une autre société du groupe sans l'accord préalable de l'acheteur. Le contrat et les présentes conditions générales s'appliquent sans modification dans les relations avec ces sociétés. Les dérogations à cette réglementation sont confirmées dans la confirmation de commande ou d'une autre manière par écrit.
- 11.2. L'expédition des marchandises s'effectue depuis l'entrepôt dans le délai indiqué dans la confirmation de commande. La date de livraison indiquée dans la confirmation de commande est approximative et donc non contraignante.
- 11.3. Si la date de livraison indiquée dans la confirmation de commande diffère considérablement de la date de livraison attendue par l'acheteur et communiquée, celui-ci est en droit de se départir du contrat par écrit dans les 24 heures suivant la réception de la confirmation de commande, dans la mesure où la date de livraison qu'il attendait ou qui avait été convenue ne peut pas être respectée. La révocation doit être motivée et justifiée de manière objective. La charge de la preuve incombe à l'acheteur.
- 11.4. Si, pour des produits personnalisés ou des fabrications spéciales, l'acheteur ne respecte pas l'obligation de validation prévue au ch. 9.2 et que la production s'en trouve retardée, la venderesse est en droit de fixer unilatéralement une nouvelle date de livraison.
- 11.5. Tout retard de livraison dû à un cas de force majeure, à des perturbations de l'exploitation ou de la logistique, à des difficultés d'approvisionnement en matériel ou autres ne donne en aucun cas à l'acheteur le droit de se départir du contrat et ne justifie aucun droit à indemnisation pour des dommages directs ou indirects dus au retard ou tout autre dommage de quelque nature que ce soit.
- 11.6. Si la livraison de la marchandise échoue par la faute de l'acheteur, la venderesse est en droit de se départir du contrat. Les paiements déjà effectués sont restitués à l'acheteur après déduction de tous

les frais engagés par la venderesse en lien avec la commande, sauf s'il s'agit de produits personnalisés ou de fabrications spéciales.

12. Livraisons partielles

- 12.1. La venderesse est en droit, à tout moment et à sa seule discrétion, d'expédier les marchandises commandées en livraisons partielles, même si la confirmation de commande ne contient aucune indication à ce sujet.
- 12.2. Si l'acheteur n'a pas souhaité de livraisons partielles, les frais de transport dus pour l'ensemble de la livraison en une seule fois sont facturés dans leur intégralité lors de la première livraison partielle et deviennent alors exigibles. Les livraisons partielles suivantes sont exemptes de frais de transport.
- 12.3. Si l'acheteur a souhaité des livraisons partielles, les frais de transport sont facturés par livraison partielle pour le montant exigible.

13. Expédition et transport

- 13.1. L'expédition et le transport sont régis par les dispositions de la confirmation de commande.
- 13.2. Si la confirmation de commande ne précise pas les modalités d'expédition et de transport, les dispositions du Carriage and Insurance Paid to (ci-après « CIP »), Incoterms® 2020 de la Chambre de commerce internationale (CCI), s'appliquent à la livraison.
- 13.3. L'acheteur doit adresser les réclamations relatives à l'expédition ou au transport au dernier transporteur dès réception des livraisons ou des documents de transport. La marchandise faisant l'objet de la réclamation doit être acceptée sous réserve.

14. Transfert des profits et des risques

- 14.1. Le transfert des profits et des risques est régi par les dispositions de la confirmation de commande.
- 14.2. Si tel n'est pas le cas, les dispositions du CIP, Incoterms® 2020 de la Chambre de commerce internationale (CCI), s'appliquent à cet égard.
- 14.3. Si l'expédition est retardée à la demande de l'acheteur ou pour d'autres raisons non imputables à la venderesse, les risques passent à l'acheteur à la date initialement prévue pour la livraison depuis l'entrepôt, même si les marchandises concernées ne sont pas prêtes à être expédiées ou retirées. À partir de ce moment, les livraisons sont entreposées pour le compte et aux risques de l'acheteur et, à sa demande expresse, assurées à ses frais. La venderesse ne répond en aucun cas du défaut de prestations d'assurance en cas de sinistre.

15. Réception des marchandises et avis des défauts

- 15.1. L'acheteur est tenu de vérifier la marchandise dès sa réception. Il convient de mentionner les écarts de quantité et les dommages extérieurs sur le bulletin de livraison. Par ailleurs, tout éventuel défaut constaté ou écart de quantité doit faire l'objet d'un avis des défauts, en signalant immédiatement par écrit à la venderesse les défauts constatés lors de la réception de la marchandise et en précisant le numéro de commande et le numéro du bulletin de livraison.

- 15.2. Il en va de même pour les défauts cachés qui doivent être signalés immédiatement après leur apparition, mais au plus tard après l'écoulement d'un délai de trois mois à compter de la réception de la marchandise.
- 15.3. Les droits liés à la garantie des défauts s'éteignent à l'expiration de ce délai ou en cas d'inaction.

16. Garanties et responsabilité

- 16.1. La venderesse garantit que les marchandises sont conformes aux standards des associations professionnelles internationales concernées et qu'elles présentent les caractéristiques convenues individuellement. De telles caractéristiques particulières, telles que la compatibilité avec des produits alimentaires, l'aptitude à un usage particulier, etc., ne sont réputées convenues que si elles sont expressément mentionnées dans la confirmation de commande. Les éventuels certificats ne sont délivrés que si l'acheteur a clairement indiqué au moment de la commande qu'un tel certificat était nécessaire.
- 16.2. Si le produit est défectueux au sens des présentes conditions générales ou en application de dispositions légales impératives et que l'acheteur a valablement dénoncé les défauts conformément au ch. 15, les livraisons de remplacement effectuées par la venderesse font office d'élimination du défaut. Aucune prolongation des délais de garantie éventuellement applicables à d'autres produits ou d'autres livraisons partielles ne peut en être déduite.
- 16.3. Les cas de violation substantielle du contrat par la venderesse, leurs conséquences juridiques ainsi que toutes les prétentions de l'acheteur, quel qu'en soit le fondement juridique, sont réglés de manière exhaustive dans les présentes conditions générales. Toute responsabilité et toute garantie plus étendues, en particulier toutes les prétentions non expressément mentionnées en dommages-intérêts, réduction du prix, annulation ou révocation du contrat ainsi que les prétentions en dommages-intérêts pour retard de livraison, etc., sont entièrement exclues dans les limites prévues par la loi, à moins que l'acheteur ne prouve que la venderesse ou ses auxiliaires ont causé le dommage intentionnellement ou par négligence grave.
- 16.4. L'acheteur ne peut en aucun cas prétendre à la réparation de dommages qui n'affectent pas l'objet livré lui-même, tels que notamment la perte de production, la perte de jouissance, la perte de commandes, le manque à gagner, les frais de conseil, d'avocat et tous les frais de procédure ainsi que tous les autres dommages directs, indirects ou consécutifs de quelque nature que ce soit. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de dol ou de négligence grave de la part de la venderesse.
- 16.5. La venderesse décline toute responsabilité en cas de violation du contrat par négligence légère. Il en va de même en cas de violation du contrat par des auxiliaires et des suppléants.
- 16.6. Demeurent réservés les cas de responsabilité légale impérative, en particulier ceux prévus par la loi sur la responsabilité du fait des produits.
- 16.7. Il n'y a pas violation du contrat ni obligation de verser des dommages-intérêts lorsque l'empêchement de la venderesse de remplir ses obligations est dû à des cas de force majeure, notamment du fait de lois, prescriptions, décisions ou autres mesures administratives, d'un incendie, d'une tempête, d'une inondation, d'un accident, d'une grève ou de tout autre conflit social, d'une guerre et de troubles, d'une pandémie, d'une pénurie ou d'une impossibilité de se procurer des matières premières, du carburant, de l'électricité ou les moyens de transport nécessaires, etc.

17. Droit de retour de l'acheteur

- 17.1. L'acheteur ne dispose d'aucun droit de retour.
- 17.2. À titre exceptionnel, une marchandise défectueuse ou livrée par erreur peut être retournée, sous réserve du transfert des profits et des risques selon le ch. 14, moyennant un avis des défauts valable, conformément au ch. 15, et avec l'accord écrit préalable de la venderesse.
- 17.3. Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.
- 17.4. Si la venderesse accepte la restitution, le contrat de vente est annulé à concurrence des marchandises défectueuses ou livrées par erreur, ce qui implique l'obligation de rembourser les prestations reçues dans le cadre du contrat.
- 17.5. Les frais de transport et autres frais accessoires encourus par la venderesse dans le cadre de la livraison de la marchandise ne sont pas remboursés.
- 17.6. En cas de livraison erronée de la marchandise, toute déduction du prix d'achat à rembourser et toute facturation d'éventuels dommages, d'une usure excessive de la marchandise ou, si convenu, des frais de réexpédition de la marchandise demeurent réservées.
- 17.7. La venderesse peut refuser le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait récupéré les marchandises ou jusqu'à ce que l'acheteur ait fourni la preuve qu'il les lui a renvoyées, la date retenue étant la plus proche.

18. Droit de recours de la venderesse

Si des personnes sont blessées ou des biens de tiers endommagés par des actes actifs ou passifs ou des omissions de l'acheteur ou de ses auxiliaires et que la venderesse est mise en cause pour ce motif de quelque manière que ce soit, celle-ci dispose d'un droit de recours illimité à l'encontre de l'acheteur, à moins que ce dernier ne prouve que ni lui ni ses auxiliaires n'ont commis de faute.

19. Cession et mise en gage

L'acheteur ne peut céder ou mettre en gage les créances qu'il détient sans l'accord exprès et écrit de la venderesse. La venderesse se réserve le droit de céder sa créance à des tiers, même en l'absence de notification.

20. Droits de propriété intellectuelle

- 20.1. Les éventuels droits de propriété intellectuelle existants sur les marchandises livrées restent intégralement acquis à la venderesse.
- 20.2. La venderesse se réserve tous les droits de propriété et de propriété intellectuelle sur les offres ainsi que sur les documents techniques tels que les projets, dessins, descriptions, illustrations ou autres, qui doivent être restitués sans délai à la première demande. Leur utilisation et leur mise à la disposition de tiers requièrent l'approbation écrite préalable de la venderesse.
- 20.3. Dans la mesure où la venderesse a livré des objets conformément aux dessins, modèles, échantillons ou autres documents remis par l'acheteur, ce dernier garantit qu'aucun droit de propriété intellectuelle de tiers n'est violé. Si un tiers, en invoquant des droits de propriété intellectuelle, interdit à la

venderesse, notamment, la fabrication et la livraison de tels objets, cette dernière est en droit, sans être tenue d'examiner la situation juridique, de cesser toute activité à cet égard et d'exiger des dommages-intérêts en cas de faute de l'acheteur. Ce dernier s'engage en outre à indemniser intégralement la venderesse de toute prétention de tiers à ce sujet.

- 20.4. Les droits d'auteur, les brevets et les marques ainsi que le savoir-faire et l'expérience pratique, tels qu'ils sont également exprimés dans les dessins et projets, restent la propriété de la venderesse. Il est interdit de les reproduire, de les utiliser ou de les transmettre à des tiers sans autorisation expresse.

21. Protection des données

La venderesse s'engage à respecter les prescriptions légales en matière de protection des données lors du traitement des données des acheteurs. De plus amples informations sur le traitement des données des acheteurs figurent dans la déclaration de protection des données distincte de la venderesse, qui peut être consultée en tout temps sur son site Internet ainsi que via le lien suivant : <https://www.relianz.com/fr/politique-de-confidentialite.htm> (en anglais).

22. Autres dispositions

- 22.1. Si une disposition des présentes conditions générales s'avère nulle ou non contraignante, en tout ou en partie, la nullité ou le caractère non contraignant se limite à la seule disposition concernée.
- 22.2. Toute renonciation de la venderesse à se prévaloir d'une disposition des présentes conditions générales doit revêtir exclusivement la forme écrite et être dûment signée. Si l'acheteur a conclu un contrat-cadre avec l'une des sociétés du groupe de la venderesse ou s'il passe régulièrement des commandes auprès d'une telle société, toute éventuelle renonciation à l'application des présentes conditions générales vaut exclusivement pour la commande en question. Toute convention écrite contraire demeure réservée.
- 22.3. L'acheteur s'engage à traiter de manière strictement confidentielle toutes les informations telles que les documents, programmes, évaluations et tout autre savoir-faire mis à sa disposition, dont il prend connaissance ou qui lui ont été divulguées d'une autre manière dans le cadre du présent contrat, pendant la durée de celui-ci et pour une période illimitée après sa résiliation, que ces informations constituent ou non des secrets d'affaires.

23. Droit applicable et for

- 23.1. Le présent rapport juridique est exclusivement régi par le droit suisse, à l'exclusion des clauses d'élection de droit et des dispositions de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises (Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, conclue à Vienne le 11 avril 1980 [Convention de Vienne ou CVIM]).
- 23.2. Dans la mesure où la confirmation de commande ou les présentes conditions générales ne règlent pas expressément les obligations, le transfert des risques, les frais ou d'autres modalités, les dispositions du CIP, Incoterms® 2020 de la Chambre de commerce internationale (CCI) s'appliquent.

- 23.3. Le for pour toutes les prétentions et tous les litiges découlant de la présente convention ou en lien avec celle-ci sont les tribunaux ordinaires au siège de Relianz AG. La venderesse se réserve toutefois le droit de faire valoir également ses droits au domicile de l'acheteur.