

Conditions Générales de Vente de directflyer.ch (version février 2025)

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente de Directflyer.ch (ci-après CGV) régissent les relations commerciales entre la clientèle et Direct Mail Company AG (Reinacherstrasse 131, 4018 Bâle, Suisse, ci-après DMC) en ce qui concerne l'utilisation de l'offre en ligne de Directflyer.ch. Les CGV forment, avec les brochures correspondantes « Données média » et « Directives techniques » (<https://www.dm-company.ch/fr/telechargements>) dans leur version actuellement en vigueur, les fondements de l'offre de prestations de DMC en matière de distribution d'envois publicitaires non adressés (ci-après « Directs »).

Les désignations de personnes s'appliquent de la même manière aux hommes et aux femmes ainsi qu'à un nombre pluriel de personnes. En confiant un mandat à DMC, la clientèle déclare accepter les CGV.

S'agissant des prestations de services logistiques, les conditions générales spécifiques de SPEDLOGSWISS s'appliquent. (www.spedlogswiss.com)

2. Offre de prestations

L'offre de prestations de Directflyer.ch comprend le téléchargement, l'impression et l'envoi des Directs. Ceux-ci sont distribués dans les compartiments à lettres et les boîtes à lait de biens immobiliers occupés toute l'année et situés dans une sélection de zones de distribution en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein. La distribution est exclusivement effectuée dans les compartiments à lettres et les boîtes à lait ne disposant pas d'autocollants « Stop – pas de publicité » ou autres inscriptions analogues. Les Directs sont encartés dans le Consumo. DMC est en droit de confier l'exécution de son offre de prestations à des tiers.

3. Etendue des prestations

3.1 Commande

La clientèle fournit en temps voulu à DMC les données nécessaires pour le traitement du mandat. Ce faisant, elle respecte les modèles individuels de format en vigueur tels que réglementés sur le site web de Directflyer (www.directflyer.ch) (pour ce qui est de la taille et du format des envois en particulier) ainsi que les causes d'exclusion conformément au point 7 ci-après. La responsabilité de la clientèle est engagée en ce qui concerne le contenu des imprimés, qui ne doit présenter aucune illégalité ou immoralité. Lors de la saisie du mandat, elle est tenue de fournir des informations véridiques.

Les envois commandés sont produits sur mandat de la clientèle et conformément à ses spécifications par une des imprimeries désignées par DMC. Pour cette raison, le droit de rétractation est exclu.

Dans le cas où elle n'est pas en mesure d'exécuter la commande, DMC essaiera d'en informer la clientèle par téléphone, e-mail ou courrier. Elle n'est pas tenue d'accepter et d'exécuter les commandes qui ne respectent pas les directives contractuelles, en particulier celles figurant au chiffre 7 (causes d'exclusion).

DMC sauvegarde pendant un an les données personnelles qui lui ont été transmises afin de pouvoir les utiliser en cas de nouveaux mandats. Après quoi, elle les supprime sans en aviser la clientèle.

4. Performance de la distribution

DMC assure une qualité de distribution élevée, mais ne peut pas garantir une distribution sans faille. Il n'y a pas d'obligation d'informer le destinataire conformément à l'art. 450 CO.

5. Date de distribution

La distribution des Directs a lieu dans le cadre de l'offre de prestations correspondante (délais), conformément aux données média de DMC. Les conditions préalables sont l'attribution en temps voulu du mandat et la livraison dans les délais. Un retard de livraison a pour conséquence une distribution ultérieure dans les plus brefs délais possibles. Restent toutefois réservés en tout temps les pics exceptionnels de commandes auprès de l'entreprise de distribution, les problèmes d'exploitation ainsi que les cas de force majeure.

DMC s'efforce de distribuer les imprimés en respectant les délais de distribution indiqués dans la confirmation du mandat. **Une date obligatoire de distribution ne peut cependant pas être garantie. Pour cette raison, la responsabilité est exclue.** Toute modification doit être notifiée par écrit.

5.1 Distribution de Directs

DMC est en droit de confier l'exécution de son offre de prestations à des tiers.

6. Contenu des Directs

La clientèle est seule responsable du contenu et de la conception des moyens publicitaires. Elle déclare respecter les dispositions légales et les réglementations pertinentes de la branche en vigueur. A cet égard, elle est responsable vis-à-vis de DMC. La clientèle s'engage à indemniser entièrement DMC, ses organes ou ses collaborateurs en cas de demande de dommages et intérêts, de réclamation de tiers ainsi que pour les éventuelles amendes et frais de procédures en lien avec une des campagnes publicitaires par elle mandatée. Il en va de même pour les coûts, les sanctions et les charges, ce qui inclut les coûts engendrés par une défense contre des réclamations et autres frais de représentation juridique, d'expertise et de justice, y compris la sauvegarde du droit en cas de procédures pénales qui résulteraient de telles demandes de tiers ou de procédures entreprises par les autorités.

7. Causes d'exclusion

DMC peut refuser de traiter et d'acheminer des envois lorsque ceux-ci présentent un caractère pornographique ou ont un contenu offensant, lorsqu'ils sont de nature diffamatoire ou déshonorante et encore lorsqu'ils enfreignent de toute autre manière le droit en vigueur ou les intérêts de DMC.

8. Obligation de clarification

Le respect des dispositions légales et des directives de DMC est du ressort de la clientèle. DMC n'est pas tenue de clarifier si les mandats qui lui sont transmis sont ou non en infraction avec la loi en vigueur ou s'ils peuvent ou non être distribués dans la Principauté du Liechtenstein. Vis-à-vis de DMC, la clientèle répond entièrement de tous les dommages causés par la violation de ses devoirs de clarification. DMC est autorisée à communiquer le nom de l'expéditeur à des tiers.

9. Droit de refus

DMC est en droit de refuser des mandats sans devoir justifier sa décision. Les coûts liés au rejet sont à la charge de la clientèle.

10. Prestations de la clientèle

10.1 Paiement

La clientèle est tenue de respecter les délais de paiement pour les prestations perçues.

10.2 Mots de passe, etc.

La clientèle s'engage à conserver en toute sécurité les mots de passe, codes d'identification, données de login, etc. et veille à ce que personne ne puisse y accéder.

11. Prix et modalités de paiement

11.1 Prix

Les prix déterminants sont ceux publiés sur www.directflyer.ch. Ils comprennent les taxes sur la valeur ajoutée actuellement en vigueur pour l'impression et l'envoi en Suisse, lesquelles figurent également sur le site.

11.2 Facturation

Les rappels éventuels pour défaut de paiement et autres frais de recouvrement sont facturés à la clientèle à raison de CHF 20 par rappel. En cas de retard de paiement, la clientèle se verra facturer un intérêt de retard de 5% par an. Si les rappels restent sans suite, DMC se réserve le droit de confier le recouvrement des montants impayés à une société tierce.

12. Lieu de dépôt / livraison

La clientèle est tenue de remettre les Directs à DMC en temps voulu pour leur acheminement, conformément aux instructions figurant dans les directives techniques (<https://www.dm-company.ch/fr/telechargements>). Sauf accord contraire, les dates de livraison mentionnées dans les confirmations de contrats sont valables.

Au cas où les Directs livrés ne correspondent pas aux données fournies lors de la confirmation du contrat, DMC est en droit d'exiger un ajustement de prix ou de refuser d'exécuter le contrat. Les éventuels frais de renvoi ou d'élimination sont à la charge de la clientèle.

13. Résiliation de contrat pour les Directs

Si la clientèle décide de résilier le contrat conformément aux données média (<https://www.dm-company.ch/fr/telechargements>) en cas de livraison après la date convenue, DMC est en droit de lui facturer la totalité des dépenses encourues.

14. Disponibilité et interruptions

DMC s'engage à offrir une disponibilité aussi élevée et ininterrompue que possible de ses prestations et fonctions en ligne. Elle ne peut cependant pas garantir un service sans interruption ou à une date déterminée. De même, elle ne peut assurer l'intégralité, l'authenticité et l'intégrité des données sauvegardées ou transmises via son système ou Internet. En cas d'interruptions programmées dans le but d'éliminer des pannes, de mettre en place des fenêtres de maintenance, d'introduire de nouvelles technologies, etc., DMC fait en sorte de limiter leur durée et de les planifier, dans la mesure du possible, pendant les heures de faible trafic.

15. Responsabilité

Dans la mesure où la loi le permet, DMC décline toute responsabilité pour les dommages provoqués par une négligence légère à modérée. En particulier, DMC n'est pas tenue pour responsable – dans la mesure autorisée par la loi – pour les dommages indirects ou consécutifs, comme par ex. les manques à gagner.

DMC décline toute responsabilité pour les dommages survenus suite à une négligence légère à modérée de la part des auxiliaires et tiers engagés par elles (par ex. sous-traitants, livreurs, etc.). DMC n'est pas tenue pour responsable – dans la mesure autorisée par la loi – des dommages provoqués par une utilisation de ses prestations contraire à la loi ou au contrat.

Les droits relatifs à la responsabilité du fait des produits ainsi que les dommages corporels demeurent réservés.

DMC décline toute responsabilité – dans la mesure autorisée par la loi – pour les dommages dus à des cas de force majeure ou à des perturbations, en particulier des problèmes de connexion à Internet, des interventions illégales sur les installations et réseaux de télécommunication, une surcharge du réseau, un engorgement délibéré des accès électroniques par des tiers ou des pannes.

16. Protection des données

S'agissant de la saisie et du traitement des données personnelles, DMC respecte les dispositions de la législation en vigueur, en particulier le droit de la protection des données et la loi sur la Poste. Elle protège les données de la clientèle via des mesures appropriées et les traite de manière confidentielle.

Afin de garantir une qualité de service élevée, DMC prélève, traite et enregistre uniquement les données personnelles strictement nécessaires pour la bonne exécution des prestations, la sécurité de l'entreprise et de l'infrastructure, la facturation ainsi que le traitement et le suivi de la relation client. En ce qui concerne les données personnelles fournies à des tiers par la clientèle (en particulier les adresses des destinataires), cette dernière est tenue de respecter l'ensemble des exigences en matière de protection des données et spécialement celles liées à la transmission de données personnelles à des tiers en vue d'une exécution de la prestation conforme au contrat.

La déclaration de protection des données figurant sur (<https://www.dm-company.ch/fr/protection-des-donnees>) fournit des informations complémentaires concernant le traitement des données auprès de DMC.

17. Recours à des tiers

La clientèle accepte que DMC ait recours à des tiers pour l'exécution des prestations et que, à cette fin, elle leur fournisse l'accès aux données nécessaires.

Le sous-traitant est soumis aux mêmes obligations que DMC en ce qui concerne le respect de la loi sur la protection des données. Il ne peut – sous réserve de dispositions légales contraires – traiter les données à des fins propres, mais doit le faire sur mandat et ordre de DMC. DMC est tenue de procéder à une sélection, une instruction et un contrôle minutieux des prestataires.

18. Modification des CGV

DMC est en droit de modifier en tout temps les CGV ainsi que l'offre de prestations ou de suspendre sa prestation. Le cas échéant, la nouvelle version est publiée sur le site web de Directflyer.ch.

19. Clause salvatrice

Si certaines conditions des présentes CGV s'avèrent non valables, incomplètes, illégales ou si leur exécution se révèle impossible, la validité des autres parties du contrat n'en sera pas affectée. En pareil cas, les parties contractuelles trouvent un accord qui remplace la condition concernée par une condition valable et en vigueur, dont le contenu se rapproche le plus possible de l'intention initiale, pour autant qu'il ne contrevienne pas aux dispositions relatives à la protection des consommateurs.

20. Cession des droits

Le transfert du contrat ou des droits et devoirs au titre du présent contrat exige l'accord écrit des deux parties. DMC est en droit de transférer le présent contrat ou les droits et devoirs qui y sont liés à une autre société sans l'accord de la clientèle, dans la mesure où elle exerce un contrôle direct ou indirect sur ladite société.

En outre, DMC est autorisée à transférer ou céder à des tiers, sans l'autorisation de la clientèle, des contrats ou des créances à des fins de recouvrement.

21. Droit applicable et for juridique

21.1 Le présent contrat est soumis au droit suisse. Dans la mesure autorisée par la loi, l'applicabilité de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG, RS 0.221.211.1) est exclue; il en va de même pour les conflits de juridiction de la Loi fédérale sur le droit international privé (LDIP, RS 291).

21.2 Le for juridique pour toutes les contestations nées de la conclusion du présent contrat ou découlant de celui-ci – sous réserve d'autres fors juridiques obligatoires du droit fédéral – est le for juridique du siège principal de DMC. D'autres fors juridiques (partiellement) obligatoires sont réservés (voir en particulier l'art. 32 et 35 du CPC pour consommateurs).

22. Forme de publication juridiquement valable

Les seules Conditions Générales de Vente juridiquement valables et faisant partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sur (<https://www.dm-company.ch/fr/telechargements>). Dans des cas isolés, DMC peut fournir une version papier des CGV sur demande de la clientèle. Celle-ci prend acte du fait qu'une version papier des CGV ne constitue qu'une reproduction des CGV en vigueur à cette date et que seules les CGV publiées par voie électronique font foi. La version papier des CGV n'est juridiquement valable que dans la mesure où elle correspond en tous points à la version électronique (voir chiffre 18 « Modification des CGV »).

Direct Mail Company AG
Bâle, février 2025