

1 GENERALITES

1.1 Champ d'application

Les conditions générales de vente sont applicables à toute la gamme des équipements et prestations de COMMEND AG référencés dans la liste de prix précédente.

1.2 Tarifs et validité de la liste prix

COMMEND AG propose ses équipements et ses prestations aux prix fixés par les tarifs en vigueur* et restent, sauf accord contraire explicite, valables jusqu'à l'édition d'une nouvelle liste de prix qui annule et remplace toute liste antérieure. COMMEND AG se réserve cependant le droit de modifier les prix courants, à tout moment et sans avis préalable, fonction de la liste de prix de ses fournisseurs et/ou autres adaptations des coûts de production ou de main d'œuvre. *sauf erreur ou omission.

1.3 Conclusion du contrat et confirmation de commande

- La commande est valable à partir de la date de la confirmation de la commande. Elle doit être faite par écrit et couvre également les prestations de Commend AG. Veuillez envoyer la commande à romandie@commend.ch.
- En passant une commande, vous acceptez automatiquement notre Contrat de Licence Utilisateur Final (CLUF) que vous pouvez consulter à tout moment sur le site : <https://www.commend.com/licence-agreement.html>.

2 CONDITIONS DE LIVRAISON

2.1 Etendue des livraisons

- Commend AG expédie, si possible, les commandes en un seul envoi. Commend AG se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles.
- Les commandes sans précision de date de livraison sont livrées et facturées par Commend AG dès que le matériel est disponible.

2.2 Délai de livraison

- Matériel standard : 2-8 semaines
- Matériel spécial : 10-14 semaines
- Matériel sur mesure : 8-10 semaines

Les délais de livraison prévus seront annoncés avec la confirmation de commande. Les frais d'emballage et d'expédition seront facturés au départ de Fehraltorf en fonction des frais encourus.

COMMEND AG s'efforce de respecter les délais de livraison conformément à la confirmation de la commande. Des exceptions dues à des retards de livraison de la part des fournisseurs ne peuvent être exclues. En cas de retard, aucune demande de dommages et intérêts ne sera acceptée.

3 PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

3.1 Prix

Sauf indications contraires, les prix s'entendent en francs suisses, hors taxes (HT) et hors frais de port (départ COMMEND AG Fehraltorf). COMMEND AG assure les équipements contre les dommages et/ou leur perte jusqu'au lieu de livraison.

3.2 Frais de transport

Pour les montants facturés < CHF 2'500.00, hors TVA :

- | | |
|-----------------------------|-----------|
| ➤ Port & Emballage < 5kg | CHF 30.00 |
| ➤ Port & Emballage < 15kg | CHF 35.00 |
| ➤ Port & Emballage < 31.5kg | CHF 45.00 |

Pour une commande d'un montant supérieur ou égal à 2500.- CHF/HT, les frais de port sont offerts. Ceci ne s'applique pas au frais de transport spéciaux.

Frais de transport spéciaux

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ➤ Port & Emballage - Potelet (forfait) | CHF 315.00 |
| ➤ Port & Emballage - Palette | Selon l'expédition |
| ➤ EXPRESS Suisse (forfait) <30kg | CHF 65.00 |
| ➤ Commande de licence express (par email) | CHF 50.00 par commande de licence |

3.3 Conditions de paiement

Les paiements devront être effectués conformément aux conditions de la confirmation de commande.

Aucun escompte ne sera accordé.

Aucune réclamation ne peut donner droit à une rétention ou un retard de paiement. Toute compensation avec des créances ouvertes entre le client et COMMEND AG est par ailleurs totalement exclue.

En cas de retard de paiement, il sera facturé un intérêt moratoire égal au taux d'intérêt légal, en vigueur, appliqué sur les comptes courants dans les grandes banques suisses.

3.4 Facturation intermédiaire

Pour les projets importants COMMEND AG se réserve le droit d'émettre des factures intermédiaires couvrant le montant des prestations déjà fournies.

4 RESERVE DE PROPRIETE

Jusqu'à versement intégral du prix de vente, COMMEND AG est en droit de faire inscrire aux frais du client une réserve de propriété pour les équipements qui ont été livrés. En cas de besoin, le client a l'obligation de prêter son concours en vue de l'inscription.

5 LOGICIEL

Tous les prix relatifs aux logiciels incluent notamment la partie licence, le module logiciel et la description technique. Tout élément matériel supplémentaire nécessaire doit être commandé séparément et n'est pas inclus dans le prix de base. Les mises à jour de ces logiciels sont payantes.

Toute copie non autorisée des logiciels est une violation du droit d'auteur. Tout logiciel reste la propriété exclusive de Commend - tous droits réservés.

6 ANNULATION DE COMMANDE ET RETOUR DE MATERIEL

Tous les produits qui nous sont retournés doivent être accompagnés [du formulaire de retour](#) dûment rempli que vous trouverez sur www.commend.ch

Pour toute annulation de commande ou retour de matériel, les tarifs forfaitaires suivants seront facturés :

Commend (hors licences) et SENSE :

- Annulation avant livraison : 5% avec un minimum de 110.00 CHF /article
- Retour dans l'emballage d'origine et scellé : 5% avec un minimum de 110.00 CHF/article
- Retour sans l'emballage ou emballage non scellé : 5% avec un minimum de 220.00 CHF/article
- Les livraisons de plus de 3 mois ne sont plus reprises
- Tout matériel retourné sera contrôlé à réception par COMMEND AG. Les frais de réparation éventuelle seront facturés selon le temps investi, avec un minimum de 110.00 CHF

Commend (licence) :

Frais de retour des licences :

- 5% de la valeur de la commande mais au moins CHF 110.00

Les licences sont reprises si :

- La licence n'a pas été activée
- La livraison de la licence ne date pas de plus de 3 mois

Bosch, Siqua et Produits externe :

- Selon devis
- Les livraisons de plus de 3 mois ne sont plus reprises

Articles spéciaux :

- Les articles spéciaux tels que B-SPCL, C-SPCL, F-SPCL, M-SPCL, R-SPCL, V-SPCL, Y-SPCL, Y-XXXX ne seront pas repris

7 CHANGEMENT DE COULEUR

- Coût de la peinture sur demande

8 GARANTIE & REPARATION

8.1 Devoir en cas de réclamation pour défaut apparent

Le client doit signaler par écrit, à COMMEND AG, les défauts apparents, dans les 5 jours après la réception de l'équipement, faute de quoi la livraison sera considérée comme acceptée.

8.2 Déclaration en cas d'avarie de transport

Les livraisons qui présentent une avarie de transport doivent être acceptées sous réserve et immédiatement signalées par écrit au transporteur et à COMMEND AG.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE



8.3 Etendue de la garantie

Garantie matérielle :

La période de garantie accordée par COMMEND AG sur le matériel standard Commend est de **60 mois**. Mais la période de garantie pour les produits suivants est de **24 mois** :

- Produits Commend Solution (produits sur mesure), La garantie sera spécifiée sur chaque offre respective.
- Blocs d'alimentation et blocs d'alimentation enfichables, kits de réparation CA, boucles d'induction, haut-parleurs AL10, microphones et pont IP.
- Produits spéciaux et tiers de Commend AG, tels que : systèmes de sécurité Bosch (conférence et alarme vocale), produits de sécurité TKH, interphones de porte Siedle, détecteurs de téléphone cellulaire, etc.
- Produits annoncés en fin de vie (EOL).
- Produits livrés par Commend AG avant le 01.01.2024.

La garantie commence :

- À la réception des livraisons standard.
- Lors de la mise en service, mais au plus tard 30 jours après l'installation (et/ou la livraison) de l'équipement, pour lequel COMMEND AG est responsable de l'ensemble de l'installation.

COMMEND AG garantit que le matériel correspond aux spécifications publiées. Pendant la période de garantie, COMMEND AG prend à sa charge le coût des pièces défectueuses. Les coûts des prestations sur site restent à la charge du client.

Les pièces échangées deviennent la propriété de COMMEND AG. La garantie pour les pièces échangées ou réparées court parallèlement à la garantie principale. Sont exclus de la garantie COMMEND : le matériel de consommation, les dommages qui résultent d'une utilisation non conforme aux prescriptions de service du constructeur, des interventions de tiers, des modifications, des détériorations dues à des causes ou à des influences extérieures, d'entretien insuffisant ou d'usure normale.

Veuillez-vous référer aux exemples suivants de limitations soumises à l'usure naturelle :

- Luminosité du rétroéclairage de l'écran
- Luminosité des LED
- Pièces mécaniques liées à une utilisation à long terme (par exemple, boutons, pièces en plastique, prises modulaires, connecteurs, microphones col de cygne)
- Implications optiques associées à un fort rayonnement UV
- Batteries (par exemple dans S3 et S6)
- Dommages causés par des changements de température élevés, fréquents et inhabituels

Veuillez noter : Il ne s'agit pas d'une liste complète des pièces et ne montre que des exemples.

Veuillez noter : Si les films de protection ne sont pas retirés et que des dommages en résultent, les droits à la garantie sont exclus.

COMMEND AG se réserve le droit de demander le renvoi du matériel au frais du client. Elle prend en charge, en revanche, les frais de transport et d'emballage pour retourner les appareils réparés et assume les risques de perte et de détérioration.

Garantie logicielle – Cycle de vie du logiciel :

En ce qui concerne la maintenance logicielle, les principales versions de nos logiciels sous licence tels que « VirtuoSIS » et « Commend Studio » sont soumises au cycle de vie suivant :

1. DISPONIBILITÉ GÉNÉRALE (GA) :

Ce logiciel est officiellement disponible sur le marché. Il est entièrement développé, testé et peut être acheté et utilisé par les clients. À ce stade, le produit est activement vendu et pris en charge. Cela inclut des mises à jour régulières basées sur notre cycle de publication, des améliorations de nouvelles fonctionnalités, des mises à jour de sécurité et des corrections de bogues.

La durée de cette phase est de 12 mois. **La version est en mode de disponibilité générale.**

2. FIN DE VENTE (EOS) :

Le logiciel n'est plus disponible à la vente. Les clients continueront à recevoir une assistance et des mises à jour, y compris des corrections de bogues et des mises à jour de sécurité. Les améliorations de fonctionnalités ne sont plus disponibles pour cette version majeure.

La durée de cette phase est de 12 mois. **La version est en mode maintenance.**

3. FIN DE LA MAINTENANCE LOGICIELLE (EoSM) :

Le logiciel est toujours opérationnel et pris en charge, mais aucune amélioration des fonctionnalités ou mise à jour régulière, y compris des corrections de bogues, des mises à jour de sécurité n'est fournie. Les clients continueront à bénéficier d'une assistance pour les fonctionnalités existantes.

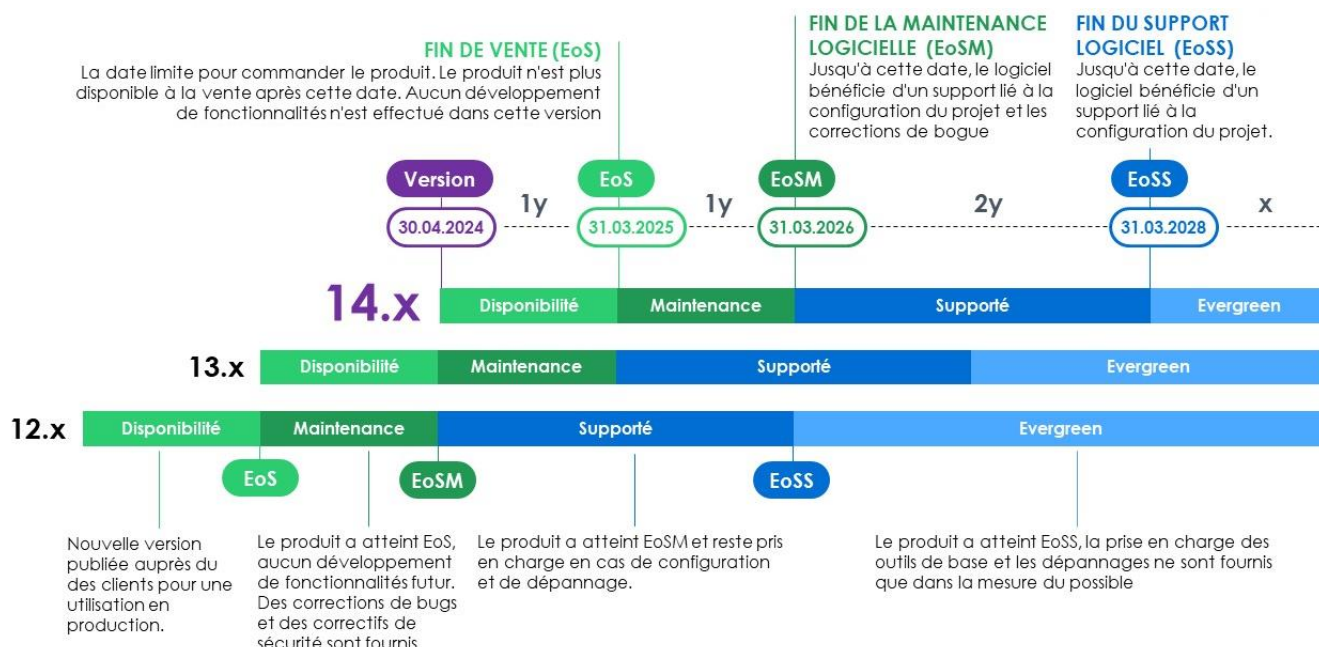
La durée de cette phase est de 24 mois. **La version est en mode support.**

4. FIN DU SUPPORT LOGICIEL (EoSS) :

Le logiciel n'est plus activement pris en charge, les outils de configuration sont toujours disponibles et le dépannage est effectué au mieux de nos capacités.

Les paragraphes ci-dessus complètent la révision 07-2021 de la déclaration d'entretien des produits de Commend AG et le contrat de licence du logiciel, qui est disponible sur le lien suivant : <https://www.commend.com/fr-ch/licence-agreement.html>

VIRTUOSIS cycle de vie



8.4 Modifications de garantie

Toute modification, dérogation ou complément aux conditions de garantie doit faire l'objet d'une ratification par écrit de COMMEND AG. Toutefois pour votre information, cette garantie peut être prolongée selon les modalités suivantes :

- **Matériel SENSE**
Extension à 36 mois : 10% du prix total du matériel
- **Matériel BOSCH**
Extension à 36 mois : 10% du prix total du matériel
- **Matériel SIQURA**
Extension à 36 mois : 15% du prix total du matériel

8.5 Réparations

Tous les produits retournés pour réparation, qu'ils soient sous ou hors garantie, doivent être accompagnés du [formulaire de réparation dûment rempli](http://www.commend.ch) que vous trouverez sur www.commend.ch.

Pour les produits hors garantie, les termes et conditions énumérés ci-dessous s'appliquent.

Conditions tarifaires pour le matériel hors garantie :

Coûts de réparation du matériel Commend :

- Groupe 10 : 520.00 CHF - votre rabais B
Portiers ou modules interphone analogiques sans caméra, série EE400, EE300A
- Groupe 11 : 715.00 CHF - votre rabais B
Portiers métalliques analogiques sans caméra
- Groupe 20 : 760.00 CHF - votre rabais B
Stations numériques, IP et SIP sans caméra de la série WS en polycarbonate, série EE800A, série EE900A, série EE8000, série EE6000, interphone de guichet, IP-CON
- Groupe 21 : 950.00 CHF - votre rabais B
Portiers métalliques numériques et IP sans caméra. Série EF031
- Groupe 30 : 1015.00 CHF - votre rabais B
Tout serveur d'interphonie et cartes, stations avec caméra ou moniteur de la série WS en polycarbonate, IM6, IM3, CM1, OD1
- Groupe 31 : 1210.00 CHF - votre rabais B
Stations métalliques avec caméra ou moniteur
- Groupe 40 : frais réels (temps et matériaux)
ID5, OD5, OD10, WS300, EE980, EX7000, VoIPSERV, VoIPREC, S3, S6, EE7000, ET8E8A, ET8E8A-IP, IP-Bridge
- Groupe 50 : 220.00 CHF - votre rabais B
Échange de clavier sur les postes de table

Pour les produits Commend qui ne peuvent plus être réparés (pour des raisons techniques ou un prix de vente inférieur à CHF 670.00) ou après un maximum de 6 ans depuis la livraison au client, Commend AG accorde un rabais spécial sur les appareils de remplacement. Cette remise n'est accordée que si l'appareil défectueux est retourné à Commend AG.

Un devis peut être établi sur demande. Le devis doit être confirmé dans un délai de 7 jours, faute de quoi l'appareil envoyé sera retourné et les frais encourus seront facturés forfaitairement (CHF 110.-).

Tous les appareils qui ont plus de 6 ans doivent être réapprovisionnés aux conditions normales.

Les appareils/faces avant reçus trop sales seront nettoyés et facturés CHF 35.00.

Les appareils qui ne présentent aucun défaut, des frais de recherches sont facturés à hauteur de 110 francs.

Réparations sous garantie : Si les appareils faisant l'objet d'une réclamation ne s'avèrent pas être un cas de garantie, le forfait de réparation sera facturé selon le groupe de réparation correspondant et l'appareil sera renvoyé à l'expéditeur.

Matériel Bosch :

Pour chaque réparation, le demandeur recevra une confirmation de commande mentionnant les frais à engager pour cette réparation. Cette offre devra impérativement nous être retournée sous 7 jours. A défaut, le matériel sera retourné au client et les frais de traitement occasionnés facturés.

Si le matériel ne se révèle pas un cas de garantie, les frais de réparation seront facturés en fonction du devis estimatif et le matériel sera retourné à l'expéditeur.

Matériel SENSE, Siqua et matériels externes :

Une estimation des coûts peut être fournie sur demande. Le devis doit être confirmé dans les 7 jours, faute de quoi l'appareil envoyé sera retourné et les frais engagés seront facturés forfaitairement (CHF 110.-)

A évaluer selon les cas (temps et matériaux)

Si aucune défaillance n'est trouvée, des frais de recherche seront facturés à hauteur de 110.00 CHF.

Si le matériel ne révèle pas d'un cas de garantie, les frais de réparations seront au coût réel (avec un min de 840.00 CHF) et le matériel sera renvoyé à l'expéditeur.

9 INSTALLATION, MONTAGE ET MISE EN SERVICE

Voir conditions générales vente des offres.

10 TAUX HORAIRE

Les frais de dépannage (heures de travail) sont facturés 195.00 CHF/HT par heure. Les frais déplacements sont facturés en sus au tarif forfaitaire par région disponible en annexe 1. Les interventions s'entendent au départ de nos locaux. Pour une intervention avant 7.00 heures et après 18.00 heures, ainsi que les samedis, COMMEND AG facture un supplément de 25%. Pour les dimanches et jours fériés le supplément s'élève à 50%.

11 PRETS

Tout matériel de prêt qui ne serait pas retourné, dans son emballage d'origine et en parfait état, sous 30 jours à compter de la date de prêt serait automatiquement facturé selon le tarif en vigueur.

12 CONTRATS DE MAINTENANCE

Sur demande, nous pouvons vous proposer un contrat de maintenance adapté à vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter.

13 SOFTWARE UPGRADE PLAN (SUP)

Sur demande, nous pouvons vous proposer un Software Upgrade Plan :

Software Upgrade Plan pour les licences Commend:

VirtuoSIS:

- C-E-SIS-USUB1 - Software Upgrade Plan 1 an pour VirtuoSIS 15%
- C-E-SIS-USUB3 - Software Upgrade Plan 3 ans pour VirtuoSIS 12%
- C-E-SIS-USUB5 - Software Upgrade Plan 5 ans pour VirtuoSIS 10%
- C-E-SIS-USUBR - Software Upgrade Plan rétroactif pour VirtuoSIS, 20% par an

Studio:

- C-E-ST-USUB1 - Software Upgrade Plan 1 an pour Studio 15%
- C-E-ST-USUB3 - Software Upgrade Plan 3 ans pour Studio 12%
- C-E-ST-USUB5 - Software Upgrade Plan 5 ans pour Studio 10%
- C-E-SIS-USUBR - Software Upgrade Plan rétroactif pour VirtuoSIS, 20% par an

Le calcul de la cotisation annuelle est basé sur les prix de la dernière liste de prix publiée par Commend AG. Le calcul de la cotisation des années suivantes est toujours réactualisé chaque année et basé sur les derniers tarifs en vigueur au 01 janvier (Liste de prix publiée par Commend AG).

Le coût du SUP ne comprend pas les services d'installation.

Les logiciels doivent être mis à jour par l'installateur.

Le contrat doit être commandé au plus tard 1 an après l'activation de la licence de base.

Sans préavis de 3 mois, le contrat est automatiquement renouvelé pour une année supplémentaire.

Le contrat est facturé la 1ère année au prorata de l'année civile en cours, après quoi une année complète est facturée au mois de janvier suivant.

Si des licences supplémentaires sont activées après la conclusion du SUP, ces coûts sont automatiquement ajoutés à la cotisation annuelle de l'année suivante.

Lors de la commande du SUP, il est obligatoire de préciser une date de début, sinon la date de commande est la date de début. La date de début peut être au maximum 11 mois dans le futur.

Si une licence C-L-SYM-BRIDGE est activée sur le serveur VirtuoSIS, VirtuoSIS version 11.1.5 et un SUP sont obligatoires.

Plus de détails selon la déclaration d'entretien des produits Commend AG, révision 07-2021.

Software Upgrade Plan pour les Licences TKH Security :

SENSE :

- V-SU-WS1 - Programme de mise à jour 1 an, VDG Sense 15%

Cotisation annuelle - SUP - 1 contrat annuel pour Sense (15% du coût de la licence LP). la commande du SUP doit être effectuée en même temps que les licences. Le contrat est automatiquement prolongé d'une année supplémentaire s'il n'est pas résilié 3 mois avant l'échéance.

Le calcul de la cotisation annuelle est basé sur les prix de la dernière liste de prix publiée par Commend AG. Le calcul de la cotisation des années suivantes est toujours réactualisé chaque année et basé sur les derniers tarifs en vigueur au 01 janvier (Liste de prix publiée par Commend AG).

Le coût du SUP ne comprend pas les services d'installation.

Les logiciels doivent être mis à jour par l'installateur.

Sans préavis de 3 mois, le contrat est automatiquement renouvelé pour une année supplémentaire.

14 SYMPHONY SAAS – LA PLATEFORME INTERPHONE "CLOUD"

La durée minimale du "Symphony SaaS" est de 1 an et est automatiquement prolongée automatiquement pour une autre année sans préavis de 3 mois.

(Montant annuel du contrat conclu).

Symphony SaaS est facturé au prorata jusqu'à la fin de l'année : Ensuite une année complète est facturée au mois de janvier suivant. Sauf une résiliation par lettre AR nous parvient 3 mois avant l'échéance du 31/12 de l'année.

Le calcul de la cotisation annuelle est toujours basé sur les prix de la dernière liste de prix publiée par Commend AG.

Si un Virtuosis On-Prem est connecté au Symphony Cloud, Un contrat de mise à jours du Virtuosis (SUP) est obligatoire.

L'utilisation de la plateforme Symphony est régie par les Conditions d'utilisation de Commend International GmbH (<https://www.commend.com/fr/products/symphony-cloud-intercom/terms-of-use-symphony-cloud/>). Ces conditions seront affichées à l'utilisateur au cours de l'inscription en ligne et devront être acceptées par l'utilisateur.

15 PROPRIETE INTELLECTUELLE

En se procurant les équipements, le client n'acquiert aucun droit sur la propriété intellectuelle de COMMEND AG ou de ses fournisseurs et mandataires tels que brevets, droits d'auteur, droits sur les schémas, dessins et modèles industriels.

La documentation technique livrée avec les équipements ou prestations demeure la propriété exclusive de COMMEND AG ou de ses mandataires et fournisseurs.

Le client s'engage à n'utiliser cette documentation que pour les besoins d'exploitation et d'entretien, à ne pas la copier et à ne pas la rendre accessible à des tiers.

16 UKRAINE : RESPECT DU 12E PAQUET DE SANCTIONS DE L'UE

- Il est interdit à l'acheteur de vendre, d'exporter ou de réexporter, directement ou indirectement, à destination de la Fédération de Russie et Bélarus ou aux fins d'une utilisation dans ce pays les biens livrés dans le cadre du présent contrat ou en lien avec le présent contrat qui tombent dans le champ d'application de l'art. 14f de l'ordonnance instituant des mesures en lien avec la situation en Ukraine (RS 946.231.176.72).
- L'acheteur met tout en œuvre pour garantir qu'aucun tiers en aval de la chaîne commerciale, y compris les éventuels revendeurs, ne contrevient au but de l'al. (1).
- L'acheteur met en place et maintient un mécanisme de surveillance adéquat afin de détecter le comportement de tiers en aval de la chaîne commerciale, y compris d'éventuels revendeurs, qui contreviendrait au but de l'al. (1).
- Toute infraction aux al. (1), (2) ou (3) constitue une violation grave d'un élément essentiel du présent contrat, permettant à Commend AG d'exiger des réparations adéquates, notamment :
 - la résiliation du présent contrat et
 - le versement d'une peine conventionnelle se montant à 35% de la valeur totale du présent contrat ou du prix des biens exportés, le montant le plus élevé étant retenu.
- L'acheteur informe sans délai Commend AG en cas de problème lié à l'application des al. (1), (2) ou (3), y compris des activités pertinentes de tiers susceptibles de contrevir au but de l'al. (1).
- Sur demande, l'acheteur met à la disposition Commend AG dans un délai de deux semaines des informations sur le respect des obligations prévues aux al. (1), (2) et (3).

17 RESPONSABILITE

COMMEND AG ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de dommages, conséquences en découlant ou manque à gagner en relation avec l'installation, le fonctionnement, l'exploitation ou les opérations de maintenance.

18 FOR JURIDIQUE ET DROIT

Tous les rapports contractuels sont régis par le droit suisse. Le for exclusif étant le siège de la société.

ANNEXE 1 : Frais de déplacements – les différentes zones forfaitaires

Fehraltorf

Zone 1 : 210.- CHF

Zone 2 : 310.- CHF

Zone 3 : 400.- CHF

Zone 4 : 610.- CHF

Zone 5 : 840.- CHF

Le Lignon

Région 1 : 180.- CHF

Région 2 : 290.- CHF

Région 3 : 420.- CHF

Région 4 : 610.- CHF

