Conditions générales de ventes (CGV) d'Ugra

1 Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les livraisons et prestations de l'Ugra Swisstesting AG, Lerchenfeldstrasse 3, CH-9014 Saint-Gall, UID-Nr. CHE-361.010.673, ci-après dénommée Ugra.
1.2 Avec la confirmation de la commande, les présentes conditions générales de vente sont réputées avoir été acceptées par le client.

2 Offre et conclusion du contrat

2.1 La présentation des services ne constitue pas une offre juridiquement contraignante, mais une offre de passer une commande.
2.2 En passant une commande écrite ou en cliquant sur le bouton ("soumettre la commande"), le client passe une commande ferme pour tous les produits énumérés sur la page de l'offre ou de la commande.
2.3 Dès réception de la commande, Ugra la confirme par e-mail. Le contrat d'achat est conclu immédiatement dans le cas de biens non physiques, et dans le cas de biens physiques par leur livraison.

3 Prix

3.1 Sur demande, nous vous fournirons des informations sur les prix de nos services sous la forme d'une offre ferme. Nous sommes prêts à vous proposer des réductions de prix en fonction du volume de la commande, de la série d'échantillons ou des simplifications administratives. Pour les mandats de contrôle réguliers ou les commandes de test, nous concluons généralement des accords-cadres. Dans ce cas, nous déterminons les conditions (par exemple la durée, les prix, la gamme de services, etc.) après accord mutuel avec le partenaire contractuel. Dans les cas où un traitement spécial des échantillons ou d'autres dépenses sont nécessaires (p. ex. échantillonnage sur place, traduction des rapports d'essai), des suppléments et des dépenses pour le temps de déplacement et les indemnités de véhicule peuvent être facturés. Les travaux urgents ("1-2 jours", "3-4 jours" et autres délais à court terme) entraînent des dépenses extraordinaires, qui sont compensées par un supplément express pouvant aller jusqu'à 50 %. Les suppléments pour le travail le dimanche et les jours fériés s'élèvent à 100 %, la nuit (de 20 heures à 6 heures) à 25 % et sont effectivement compensés par service. Les frais de renvoi des échantillons au client sont effectivement facturés par commande. Pour l'élimination du matériel d'échantillonnage, les frais encourus sont compensés par un montant forfaitaire. La facturation se fait par commande et non par échantillon. Dans le cas d'accords-cadres, le montant forfaitaire n'est pas appliqué. Dans le cas d'échantillons importants pour la sécurité, nous délivrons un certificat d'élimination. Tous les prix s'entendent hors TVA. La TVA n'est pas applicable aux clients étrangers. Le destinataire de la prestation est redevable de la taxe (autoliquidation conformément à l'article 13b UStG). Les frais d'expédition exacts seront indiqués au client dans l'offre.
3.2 D'autres taxes et frais ne s'appliquent pas (à l'exception des droits de douane pour les livraisons à l'étranger). Les retenues à la source doivent être annoncées par le client avant la commande et sont indiquées dans l'offre. Les retenues à la source ne sont pas déduites de la valeur de l'offre.
3.3 Ugra se réserve le droit de modifier les prix à tout moment. Les prix publiés dans l'offre sont valables pour les clients et s'entendent en francs suisses (CHF).
3.4 Les reprises, ainsi que les travaux demandés ou exigés par le client sur des rapports d'essai approuvés (signés) et qui ne sont pas dus à l'auteur, sont facturés en sus au tarif horaire en fonction du temps passé.

4 Conditions de livraison

4.1 Les marchandises physiques sont livrées en Suisse et dans l'UE ou dans certains pays conformément aux Incoterms 2020 DPU ou EXW.
4.2 Le délai de livraison est généralement indiqué dans l'offre. Les délais de livraison relèvent toujours de la responsabilité du service de livraison convenu. Si un délai de livraison plus long est prévisible, le client en sera informé au plus tard à l'expiration de ce délai. Si aucune information n'est fournie, le client a le droit de renoncer à la livraison.
4.3 Ugra est en droit d'effectuer des livraisons partielles.

5 Conditions de paiement

5.1 Pour les clients en Suisse, le paiement se fait soit par facture, soit par carte de crédit, soit par Twint, soit par Paypal. Pour les clients de l'UE, le paiement s'effectue exclusivement par Paypal ou par carte de crédit, dans certains cas sur facture.
5.2 En cas de paiement par facture, le délai de paiement est de 30 jours. En cas de non-paiement, l'accès aux solutions de postes de travail est bloqué jusqu'au paiement de la redevance. Ugra est en droit de facturer ses frais de relance au client défaillant. Ugra se réserve le droit d'intenter une action en justice.
5.3 Si le paiement est effectué par Twint, Paypal ou carte de crédit, le compte du client sera débité au moment de la commande.
5.4 La compensation avec des contre-prétentions du client qui ne sont pas reconnues ou pas légalement établies est exclue.
5.5 Le client ne peut exercer un droit de rétention que dans la mesure où les créances sont fondées sur la même relation contractuelle.

6 Réserve de propriété

Les marchandises et les rapports restent la propriété d'Ugra jusqu'au paiement intégral. Le transfert préalable de propriété, la mise en gage, le transfert à titre de garantie, le traitement ou la transformation ne sont pas autorisés sans l'accord d'Ugra.

7 Droit de rétractation

7.1 Le client a le droit de révoquer la déclaration de contrat dans les 14 jours suivant la commande, à condition qu'Ugra n'ait pas encore commencé l'exécution de la commande. La révocation doit être adressée à Ugra par écrit, par courrier électronique ou par lettre. La date d'envoi de la révocation est déterminante pour le respect du délai. Il n'est pas nécessaire de motiver la révocation. La déclaration de révocation doit être adressée à :
Ugra, Lerchenfeldstrasse 3, CH-9014 St. Gallen, info@ugra.ch.
7.2 L'exercice du droit de rétractation entraîne la transformation du contrat d'achat en une relation de retour, après quoi les échantillons ou autres matériels reçus dans le cadre du contrat d'achat sont renvoyés au client. Les frais de retour sont à la charge du client.
7.3 Le droit de rétractation est exclu pour les articles suivants :
a. Des solutions d'entreprise individuelles clairement adaptées aux besoins personnels du client.
b. Les services qui ont déjà été entièrement exécutés ou dont l'exécution a déjà commencé.

8 Garantie et responsabilité

8.1 Ugra garantit que le service fourni est conforme aux caractéristiques garanties, qu'il ne présente aucun défaut nuisible et qu'il est conforme aux services et aux spécifications prescrits. Ugra se réserve le droit, dans le cadre d'une rectification ou d'un remplacement, d'éliminer un défaut existant ou de livrer ultérieurement un article exempt de défaut.
8.2 Le client doit vérifier les rapports livrés dès que possible et signaler immédiatement les défauts ou les demandes de modification. Notre service clientèle responsable peut être contacté à l'adresse suivante : info@ugra.ch.
8.3 En cas d'échec de la rectification ou de la livraison ultérieure, le client a le droit de résilier le contrat. Cette disposition ne s'applique pas aux défauts insignifiants. Le droit du client à une réduction est exclu.

9 Durée du contrat et résiliation

Les accords-cadres sont conclus pour une durée déterminée. Normalement, cette durée est de 12 mois. Avant l'expiration du contrat-cadre, le client reçoit une facture pour la prolongation du contrat pour la même période. La résiliation doit être communiquée par écrit à Ugra dans un délai de 30 jours à compter de cette date. L'autorisation d'accès expire en même temps que la résiliation.

10 Impartialité et non-divulgation

10.1 L'Ugra s'engage à faire preuve d'impartialité dans le cadre de ses activités de test et n'autorise aucune pression commerciale, financière ou autre qui mette en péril l'impartialité.
10.2 Ugra s'engage à garder confidentielles les données qui lui sont fournies ou transmises par le client. L'Ugra traite les résultats d'un essai ou d'une prestation (rapport d'essai, certificat de conformité) comme confidentiels pour une durée illimitée. Ugra est libéré de la confidentialité si le client publie lui-même les résultats, si ceux-ci sont rendus publics par d'autres moyens sans que Ugra n'ait commis de faute ou si le client autorise Ugra par écrit à les utiliser.
10.3 Ugra est autorisé à utiliser les résultats et les conclusions des tests et des services sous une forme anonyme à des fins d'enseignement et de recherche. Toute autre utilisation doit toujours faire l'objet d'un accord avec le client.
10.4 D'autres obligations de secret et de confidentialité peuvent être convenues par écrit avec Ugra. Les frais supplémentaires qui en découlent sont payants et s'élèvent à 10 % des coûts de la commande, jusqu'à un maximum de 1 000 francs par commande.
10.5 Ugra est délié du secret et de la confidentialité si des exigences légales ou des inspections officielles dans un cadre réglementé par la loi (par exemple, des audits) l'obligent à divulguer des informations. Dans ce cas, Ugra en informera immédiatement le client.

11 Droit d'auteur

Le contenu et la structure des rapports publiés par Ugra ainsi que l'ensemble de la documentation relative à la commande sont protégés par le droit d'auteur. L'utilisation des contributions et des aides au travail à des fins personnelles par le client est autorisée, mais une distribution commerciale complète ou partielle nécessite l'accord explicite d'Ugra. Les rapports ou documents retirés ne peuvent plus être utilisés par le client après réception de l'avis écrit de retrait.

12 Responsabilité

Ugra exclut toute responsabilité en cas de violation du contrat par négligence légère. Il en va de même pour les violations de contrat commises par des auxiliaires et des remplaçants. Ugra décline toute responsabilité pour les erreurs qui ne relèvent pas de sa compétence, à savoir les opérateurs de services de télécommunication, le fournisseur d'hébergement ou d'autres prestataires de services tiers. Dans le cadre de la responsabilité du fait des produits, les rapports ne sont applicables que dans la langue d'origine.

13 Lieu de juridiction et droit applicable

Les relations contractuelles entre le client et Ugra sont soumises au droit matériel suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980. Pour les litiges résultant de ces relations contractuelles, le tribunal ordinaire de Saint-Gall est compétent.

14 Dispositions finales

La nullité de certaines parties des présentes conditions générales n'affecte pas la validité des autres dispositions. Les dispositions légales pertinentes s'appliquent mutatis mutandis à la place des dispositions invalides.