# Conditions générales de vente

Voicepoint AG

Octobre 2025

**Voicepoint Romandie Sàrl** | Rue de Lancy 7 | CH – 1227 Carouge | +41 22 994 39 99 | romandie@voicepoint.ch | voicepoint.ch
**Support** | +41 44 933 39 40 | support@voicepoint.ch

## 1. En général

Toutes les transactions entre le client et Voicepoint AG ou Voicepoint Romandie Sàrl (ci-après Voicepoint) sont soumises aux présentes conditions générales de vente (ci-après CGV). Les accords qui dérogent à ces CGV ou les complètent doivent être formulés par écrit.

## 2. Offre

Les offres de Voicepoint sont valables pendant quatre semaines après avoir été faites sauf disposition contraire de l'offre. Notre magasin en ligne, nos listes de prix et annonces ne constituent pas une offre et ne nous lient pas. Les données contenues dans nos documents de ventes (descriptions, illustrations, dimensions, poids et autres prestations) doivent être comprises comme des valeurs approximatives et ne sauraient être interprétées comme une assurance de qualité. Sont réservés les cas où Voicepoint promet par écrit et de façon expresse une qualité et entend être lié par cette assurance.

## 3. Prix

Tous les prix publiés n'ont qu'une valeur indicative. Ils sont continuellement ajustés aux prix du marché et sont indiqués TVA non comprise, sauf mention contraire ou accord spécifique. Les frais de transport sont à la charge de l'acheteur à partir du dépôt à 8620 Wetzikon.

## 4. Livraison

Les dates et les délais de livraison sont sans engagement, sauf convention contraire expresse et écrite. L'indication de certains délais et dates de livraison par Voicepoint est soumise à la condition que les fournisseurs et fabricants livrent Voicepoint correctement et à temps. Si le retard de livraison dure plus d'un mois, le client est en droit de résilier le contrat. Sinon, les retards de livraison ne justifient en aucun cas des prétentions en dommages-intérêts ou un droit de résiliation du contrat. Les différences de quantité visibles doivent être signalées par écrit à Voicepoint et au transporteur dès la réception de la marchandise, les différences de quantité cachées dans les 7 jours suivant la réception de la marchandise. Les réclamations concernant l'endommagement, le retard, la perte ou le mauvais emballage doivent être signalées à l'expéditeur dès la réception de l'envoi de marchandises.

## 5. Demeure du créancier

Si, après avoir été mis au bénéfice d'un délai supplémentaire, le client (acheteur) refuse d'accepter la marchandise livrée ou déclare ne pas vouloir accepter la marchandise, Voicepoint peut refuser l'exécution du contrat et réclamer des dommages-intérêts pour inexécution du contrat. Voicepoint est en droit de faire valoir à titre de dommages-intérêts auprès du client (acheteur) à choix soit une somme forfaitaire correspondant à 10 % du prix de vente convenu, soit le montant du préjudice effectivement subi. Si le client choisit d'enlever lui-même les marchandises commandées au dépôt de Voicepoint mais ne s'y présente pas dans les 14 jours calendrier suivant la demande d'enlèvement, Voicepoint se réserve le droit d'annuler (supprimer) la commande.

## 6. Transfert des risques et des profits

Les profits et les risques sont transférés au client (acheteur) dès que l'envoi est remis à l'expéditeur.
Un accord portant sur la prise en charge des frais de transport n'a aucune incidence sur le transfert des profits et des risques.

## 7. Paiement

Sous réserve d'un accord contraire les factures de Voicepoint doivent être payées sans déduction dans les 30 jours suivant la date de la facture sur le compte bancaire ou postal indiqué par Voicepoint. Voicepoint est en droit, sans mise en demeure préalable, de prélever des intérêts de retard à hauteur de 8 % dès que la créance est exigible lorsque le client ne respecte pas ces conditions de paiement.

## 8. Garantie pour les défauts

La garantie sur hardware dure 24 mois à partir de la date de facturation. Si le producteur accorde une garantie prolongée, Voicepoint accorde cette garantie. Nous réparons ou remplaçons gratuitement les pièces dont il est démontré qu'elles sont endommagées ou inutilisables pour cause de matériel médiocre, d'une construction défectueuse ou d'une mauvaise réalisation. Nous devenons propriétaire des parties remplacées. Les frais de transports engendrés sont à la charge du client. Toute prétention supplémentaire, en particulier un droit à réclamer des dommages-intérêts ou de résilier le contrat, est exclue. Sont également exclus de la garantie : dommages dus à l'usure, à un entretien inadéquat, à l'inobservation des prescriptions d'exploitation du client ou tout autre dommage étant apparu en raison d'autres causes qui ne peuvent nous être imputées. La garantie prend fin lorsque le client ou un tiers entreprend des transformations ou des réparations sur la marchandise sans notre consentement écrit. Voicepoint exclut toute garantie sur software. Si la marchandise présente des différences minimes par rapport aux caractéristiques de base, celles-ci ne pourront faire l'objet d'un cas de garantie. Seul l'acheteur immédiat peut faire valoir son droit de garantie envers Voicepoint. Ce droit ne peut en aucun cas être cédé à une partie tierce.

## 9. Clause de non-responsabilité

Dans les limites légales, Voicepoint décline particulièrement toute responsabilité pour les restrictions de fonctionnalité, interruptions et blocages des logiciels ou du matériel du Client, de même que pour la perte et l'altération de données du Client, ainsi que pour l'interruption, le blocage et l'inaptitude fonctionnelle de tout ou partie du système informatique du Client. Toute responsabilité relative aux autres dommages, et en particulier aux dommages consécutifs (p. ex. interruption de l'exploitation, perte de données, etc.) est expressément exclue.

Dans les limites légales, Voicepoint décline en outre toute responsabilité pour les dommages découlant du manquement, dans le chef du Client, à remplir son devoir de collaboration correctement ou en temps utile ; pour la restauration des données ; et pour tout dommage indirect ou consécutif tel que frais supplémentaires, pertes économiques, manque à gagner ou revendications de la part de tiers.

La société Voicepoint ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des circonstances qui, indépendantes de sa volonté, empêcheraient l'exécution conforme ou en temps utile, par ses soins, des obligations découlant du présent contrat. Les délais d'exécution des obligations contractuelles sont dans ce cas prolongés proportionnellement à la durée des circonstances indépendantes de la volonté de Voicepoint.

## 10. Retours de marchandise

Lorsque de la marchandise est retournée Voicepoint exige que la pièce ou l'appareil défectueux lui soit envoyé ou livré avec le formulaire de réparation dûment rempli ainsi qu'une copie de la facture avec laquelle l'appareil a été livré. Tout renvoi de marchandises se fera aux frais et aux risques du client. L'échange de pièces, d'un ensemble de pièces ou de tout un appareil ne donne naissance à aucun nouveau délai de garantie. La Garantie se limite exclusivement à la réparation et à l'échange des objets

livrés ayant été endommagés. Lors de l'envoi des appareils à réparer, le client (acheteur) doit veiller à ce que les données figurant sur ces appareils soient sauvegardées, car elles peuvent être perdues lors des réparations.

## 11. Autorisation d'exploiter la licence des softwares

Dans la mesure où le logiciel fait partie de la livraison, il est cédé au client (preneur de licence) uniquement pour son propre usage, c'est-à-dire qu'il ne peut ni le copier ni le céder à d'autres pour utilisation. Une licence illimitée (licence d'achat) donne au preneur de licence le droit d'utiliser le logiciel sous licence pendant une durée illimitée. Une licence de souscription (licence de location) donne au preneur de licence le droit d'utiliser le logiciel pendant la durée convenue. La licence de souscription se prolonge automatiquement à la fin de chaque période de validité pour une durée supplémentaire correspondant à la durée initialement convenue, sauf si le preneur de licence ou Voicepoint résilie la licence de souscription par écrit 2 mois avant l'expiration de la durée.

## 12. Hébergement et maintenance du logiciel

Les abonnements d'hébergement ainsi que les contrats de maintenance et de support donnent au client (acheteur) le droit d'utiliser les services correspondants pendant la durée convenue. Chaque service est automatiquement prolongé à la fin de chaque période d'une période supplémentaire qui correspond à la période initialement convenue, à moins que le preneur de licence ou Voicepoint ne résilie le service par écrit 2 mois avant la fin de la période.

## 13. Protection des données

Voicepoint est autorisé à exploiter les données client récoltées dans le cadre de la présente relation commerciale, que celles-ci aient été communiquées par le client lui-même ou par une partie tierce. Ces données devront être traitées conformément à la loi fédérale sur la protection des données (DSG). Toute donnée personnelle sera traitée avec la plus grande confidentialité et ne pourra être transférée à des tiers qu'à des fins de contrôle de solvabilité.

## 14. Texte original

Les conditions générales de Voicepoint ont été rédigées en allemand, français et anglais. La version allemande fait foi en cas de contradiction.

## 15. Clause salvatoire

Au cas où quelques dispositions ou parties de celle-ci devraient être ou devenir sans effet ou invalide, les dispositions restantes conservent leurs effets et validité. Une telle disposition (invalide) est remplacée par une autre qui correspond au mieux aux intentions économiques de Voicepoint.

## 16. Droit applicable et for judiciaire

Toutes les relations contractuelles entre le client et Voicepoint sont exclusivement soumises au droit suisse. Le seul for judicaire pour tous les litiges découlant du présent contrat ou en relation avec celui-ci est Hinwil ZH.

Wetzikon, 14.10.2025