

Conditions générales de vente (CGV)

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. caractère obligatoire des présentes conditions générales

Seules les "conditions générales de vente" suivantes s'appliquent aux offres remises ainsi qu'à toutes les commandes qui nous sont passées. Par la présente, l'acheteur renonce expressément à faire valoir ses propres conditions générales de vente. Toute disposition divergente ou complémentaire doit être formulée par écrit pour être valable.

2. formation du contrat

Les offres de HP DIRECT sont considérées comme une invitation à soumettre une offre et sont sans engagement. HP DIRECT se réserve le droit de refuser des commandes sans donner de raisons ou d'exiger tout d'abord des informations plus détaillées de la part de l'acheteur. Le contrat est conclu dès que HP DIRECT a confirmé la commande par écrit.

3ème prix

Les prix des cessions d'adresses et des autres prestations de service résultent exclusivement de la confirmation écrite de HP DIRECT. HP DIRECT calcule les prix sur la base des listes de prix et des taux annuels en vigueur.

4. conditions de paiement

Les prix s'entendent nets, hors TVA. En principe, les produits et services de HP DIRECT doivent être payés par l'acheteur avant la livraison. Les fichiers ne sont livrés qu'après réception du paiement. Les factures sont payables dans les 10 jours à compter de la date de facturation, sans aucune déduction.

Sous réserve d'accords divergents, notamment pour les prestations de conseil ou le télémarketing. Les frais annexes, tels que les sélections supplémentaires ou les analyses de données, sont facturés en sus conformément à la liste de prix. Le matériel d'emballage, les frais d'enlèvement et de livraison ainsi que le fret et les frais de port sont facturés séparément. Le travail ne commence qu'après réception du paiement. En passant une commande, l'acheteur renonce à faire valoir d'éventuels droits de compensation et de rétention. Il n'est notamment pas autorisé à retenir des paiements en raison de contestations.

5. droit de rétractation de HP DIRECT

HP DIRECT est en droit de résilier le contrat avec l'acheteur avec effet immédiat si HP DIRECT apprend que

- a) les adresses servent à l'envoi d'un courrier illicite ou indécent
- b) l'acheteur ne fait pas de publicité avec les adresses pour l'offre convenue ou les adresses ne sont pas traitées au lieu convenu
- c) l'acheteur a enfreint d'une autre manière les principes des CGV ;
- d) il existe des doutes justifiés quant à la solvabilité du donneur d'ordre et qu'un paiement anticipé demandé n'est pas effectué.

L'acheteur est tenu de réparer les dommages éventuellement subis par HP DIRECT.

6. protection des données

HP Direct crée les fichiers d'adresses à partir de sources publiques et ne peut donc pas garantir l'exactitude de toutes les adresses. En ce qui concerne les adresses et autres données de tiers (transmission d'adresses), nous comptons sur le fait que les tiers se sont procurés les adresses conformément à la protection des données et qu'ils ont été autorisés à nous les transmettre dans le but prévu. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les dommages résultant d'un traitement non autorisé des données et, en particulier, de la transmission de données inexactes. Demeure réservée la responsabilité en cas de dol ou de négligence grave.

La transmission de données au client est considérée comme une transmission de données à un tiers. Selon la législation suisse en matière de protection des données, les deux parties sont responsables du traitement des données de manière indépendante. En conséquence, le client est entièrement responsable du respect des dispositions légales en matière de protection des données et est notamment tenu de fournir aux personnes concernées, à leur demande, des informations sur le traitement des données et sur l'origine des données.

La manière dont HP DIRECT traite les données des clients est expliquée plus en détail dans la déclaration de protection des données. Celle-ci fait partie intégrante des présentes CGV. La déclaration de protection des données est disponible sur www.hofstetter-partners.ch/datenschutz.

Conseil en gestion

Marketing direct

Télémarketing

Fichiers d'adresses

II. UTILISATION DE L'ADRESSE

1. utilisation des adresses

Les adresses sont remises à l'acheteur pour son usage personnel exclusif. Elles sont exclusivement destinées à être utilisées pour l'adressage d'envois publicitaires, d'invitations ou de prises de contact téléphoniques. Les adresses avec des astérisques ne peuvent pas être utilisées pour le télémarketing.

Sans confirmation expresse de HP DIRECT, les adresses électroniques ne peuvent pas être utilisées pour l'envoi de publicités de masse conformément à l'article 3, paragraphe 1, lettre o de la LCD. Un consentement explicite de la personne concernée est nécessaire à cet effet. Les dispositions légales s'appliquent aussi bien aux personnes morales qu'aux personnes physiques.

Les adresses ne doivent pas être utilisées pour le marketing des médias sociaux. Les activités de marketing via les plateformes de médias sociaux sont soumises aux dispositions contractuelles de l'exploitant de la plateforme concernée.

En cas de violation de ces dispositions, l'acheteur est tenu de payer une amende contractuelle de CHF 25'000 et de dédommager HP DIRECT pour tout autre dommage. Nous nous réservons expressément le droit d'entreprendre toute autre démarche en cas d'utilisation non conforme au contrat du matériel d'adresses transmis. Tous les groupes d'adresses peuvent contenir des adresses de contrôle à titre de protection contre une utilisation non conforme au contrat et de contrôle de cette utilisation.

2. comparaison des doublons

HP Direct recommande dans tous les cas d'effectuer une comparaison en double lors de l'utilisation simultanée des propres données de l'entreprise afin d'éviter les doubles envois. Sans l'accord explicite de HP Direct, les adresses ne doivent pas être comparées avec les propres adresses du client dans le but d'obtenir des caractéristiques inconnues jusqu'alors. En particulier, le client n'est pas autorisé à établir des profils de personnalité (compilation de données permettant d'évaluer des aspects essentiels de la personnalité d'une personne physique).

La comparaison des doublons ne peut être effectuée que par HP DIRECT. Pour ce faire, HP DIRECT et le client conviennent d'un accord sur la procédure et la protection des données. Pour les entreprises soumises au secret professionnel, comme les avocats, les médecins, les banques, une solution différente peut être définie individuellement pour l'élimination des doublons. HP DIRECT effectue uniquement une comparaison des doublons et marque/supprime les adresses en double. La base d'adresses du client n'est pas mélangée avec la base d'adresses de HP DIRECT et, en particulier, HP DIRECT ne reprend aucune donnée du client.

Conseil en gestion

Marketing direct

Télémarketing

Fichiers d'adresses

3. Support de données

Si l'acheteur ne procède pas lui-même au traitement, il doit imposer à son mandataire une obligation correspondant au point 6 des présentes CGV et est également responsable vis-à-vis de HP DIRECT de l'utilisation conforme au contrat par le mandataire.

4. Conversion

Les données d'adresse des personnes qui réagissent à la publicité de l'acheteur en passant une commande ou en demandant des offres peuvent être utilisées par l'acheteur sans autre restriction.

5. Remise de matériel d'adressage aux liste brokers et aux intermédiaires

Si l'acheteur est un courtier en listes ou un intermédiaire (par exemple une agence de publicité), les adresses lui sont remises pour une livraison unique à un acheteur final.

Le courtier en listes ou l'intermédiaire doit imposer à l'acquéreur final une obligation conforme au point 1/6 des présentes conditions générales. Il est tenu de veiller au respect de cette disposition par l'acquéreur final.

Le courtier en listes ou l'intermédiaire est responsable envers HP DIRECT de tous les dommages que ce dernier pourrait subir du fait d'une utilisation des adresses par l'acheteur final contraire au contrat. Il est notamment tenu au paiement même si son client final utilise les adresses en violation du contrat.

Par ailleurs, les points 6 et 7 des présentes CG s'appliquent par analogie à la remise de matériel d'adresses à List Broker ou à des intermédiaires et les autres dispositions des présentes CG s'appliquent sans modification.

Le courtier en listes ou l'intermédiaire informe son client final que, lors de l'utilisation des adresses, celui-ci est entièrement et indépendamment responsable des droits des personnes concernées en matière de protection des données des destinataires des adresses écrites et qu'il doit répondre dans les 30 jours aux demandes des personnes concernées (renseignements sur l'enregistrement des données et leur origine, opposition à leur utilisation, correction des données ou effacement des données personnelles). HP Direct assiste l'utilisateur final, contre rémunération, dans la clarification de telles demandes.

Conseil en gestion

Marketing direct

Télémarketing

Fichiers d'adresses

Seul le courtier en listes ou l'intermédiaire est tenu de fournir une garantie à l'acheteur ou au locataire de l'adresse initialement fournie par HP Direct. HP Direct s'acquitte de ses obligations contractuelles exclusivement envers le courtier de liste ou l'intermédiaire et exclut toute autre participation et responsabilité. Les éventuelles CGV et conditions contractuelles entre le courtier de liste ou l'intermédiaire et l'acheteur ou le locataire des adresses ne s'appliquent pas à HP Direct. Le délai de réaction de HP Direct est de 10 jours pour les demandes d'adresses initiales du courtier ou de l'intermédiaire et de 5 jours pour les autres demandes, sauf accord contraire.

III. UTILISATION DE L'ADRESSE LOCATION

1. Utilisation des adresses

Les adresses et autres données fournies par HP DIRECT sont protégées par des droits d'auteur. Les droits de propriété et d'auteur correspondants restent en notre possession. Le client utilise les adresses exclusivement pour ses propres activités publicitaires conformément au point II, sur la base d'une licence limitée dans le temps, dans l'espace et sur le plan matériel. Sauf accord contraire, celles-ci ne peuvent être utilisées que pour une seule utilisation.

Toute autre utilisation des adresses, telle que la vente, la location ou toute autre mise à disposition à des tiers, le transfert, le recopiage, est en tout cas interdite. Il est en outre interdit à l'acheteur de comparer ses propres adresses existantes avec les adresses fournies par HP DIRECT, afin de reprendre, d'enregistrer ou d'utiliser des caractéristiques inconnues jusqu'à présent ou permettant d'élargir les informations, dans la mesure où HP DIRECT n'a pas donné son accord exprès et écrit.

2. Suppression des adresses et restitution des supports de données

Les adresses sous forme papier, électronique ou optique doivent être détruites dans un délai de 10 jours à compter de la fin de l'utilisation convenue contractuellement et les supports de données (CD-ROM, clé USB, etc.) doivent être renvoyés à HP DIRECT dans le même délai (par coursier ou par courrier A recommandé). Sont exclues les adresses de personnes ou d'entreprises qui réagissent à la publicité du client par une prise de contact (demande d'informations, participation à des invitations ou commande). De telles adresses peuvent continuer à être utilisées dans le cadre de leur propre activité commerciale.

Conseil en gestion

Marketing direct

Télémarketing

Fichiers d'adresses

3. Fichiers d'adresses de retour

Pour chaque document original des envois non distribuables (retours) avec les mentions postales correspondantes, HP DIRECT effectue un remboursement de 50 % des frais unitaires payés par adresse retournée, si le nombre de retours de l'envoi dépasse les valeurs dans les catégories suivantes (sans tenir compte des frais annexes).

- Entreprises < 5 collaborateurs plus de 5 % de retours
- Entreprises > 5 collaborateurs plus de 4 % de retours
- Adresses privées sans autres paramètres de sélection plus de 3 % de retours
- Adresses privées avec paramètres de sélection supplémentaires plus de 4 % de retours

Les retours inférieurs à ces valeurs ne sont pas remboursés. Les retours portant la mention "refusée" sont également exclus du remboursement. La condition est que les justificatifs originaux soient envoyés à HP DIRECT au plus tard dans les 12 semaines suivant la livraison des adresses à l'acheteur ou après le dépôt postal par HP DIRECT.

Le remboursement n'est effectué que pour les adresses transmises à HP DIRECT. Aucun remboursement ou autre dédommagement ne sera versé pour les corrections effectuées par le client.

Conseil en gestion

Marketing direct

Télémarketing

Fichiers d'adresses

IV. UTILISATION DE L'ADRESSE ACHAT

1. Utilisation des adresses

Les adresses et autres données fournies par HP DIRECT sont protégées par des droits d'auteur. Les droits de propriété et d'auteur correspondants restent en notre possession. Le client utilise les adresses exclusivement pour ses propres activités publicitaires conformément au point II, sur la base d'une licence illimitée dans le temps et dans l'espace. Dans le cas d'adresses achetées, le matériel d'adresses peut être comparé avec ses propres adresses et fusionné avec ses propres données, étendu, enregistré et utilisé aussi souvent que souhaité.

2. Retours pour les fiches d'adresses achetées

Pour chaque document original des envois non distribuables (retours) avec les mentions postales correspondantes, HP DIRECT effectue un remboursement de 100 % des coûts unitaires par adresse retournée (sans tenir compte des frais annexes), dans la mesure où le nombre de retours de la quantité totale de l'envoi dépasse 4 %. Les retours inférieurs à ces valeurs ne sont pas remboursés. Les adresses portant la mention "acceptation refusée" ne sont pas prises en compte dans le calcul du remboursement.

Toute autre revendication, par exemple le remboursement des coûts du matériel publicitaire utilisé, des travaux d'emballage et d'expédition ainsi que des frais de port, est dans tous les cas exclue. Aucun remboursement ou autre dédommagement ne sera versé pour les corrections effectuées par le client.

3. Service de mise à jour

Lors de l'achat des adresses, le client peut demander périodiquement une mise à jour des adresses contre paiement ou gérer lui-même les données. Lors de la mise à jour, le client reçoit un fichier entièrement nouveau et est donc lui-même responsable de la mise à jour des adresses qu'il a bloquées ou supprimées. Dans ce cas, le client est lui-même responsable du respect des droits des personnes concernées en matière de protection des données, droit d'accès, droit d'effacement, blocage ou rectification. Pour les adresses d'achat, HP DIRECT prend en charge le service de liste noire conformément à la liste de prix en vigueur. Dans ce cas, le client doit fournir ces données à HP DIRECT régulièrement, au moins à temps avant la mise à jour.

Conseil en gestion

Marketing direct

Télémarketing

Fichiers d'adresses

V. EXÉCUTION DE LA COMMANDE

1. Offre d'adresse

L'acquisition, la mise à jour et la sélection des adresses proposées sont effectuées avec le soin et la fiabilité que l'on peut raisonnablement attendre d'un point de vue économique. Malgré une mise à jour et un remaniement permanent, nous ne pouvons pas garantir l'exhaustivité de certains groupes d'adresses.

Toute garantie et/ou responsabilité concernant l'exactitude postale et l'appartenance correcte des adresses au groupe cible ainsi que l'intégralité des fichiers est exclue. Le nombre de pièces indiqué dans les offres, les fiches techniques et les confirmations de HP DIRECT est sans engagement. Seul le nombre d'adresses disponibles chez HP DIRECT au moment de l'adressage est déterminant. Aucune responsabilité ne peut donc être assumée pour les livraisons en plus ou en moins par rapport au nombre de pièces indiqué dans les offres, les notices ou les confirmations.

2. Version

Les commandes sont exécutées conformément aux instructions données. Si celles-ci font totalement ou partiellement défaut, l'exécution se fait sous la forme usuelle dans la branche. En particulier, les adresses ne sont pas automatiquement réparties par branche, respectivement par groupe.

3. Reprise des livraisons d'adresses

Les collections d'adresses livrées ne peuvent pas être reprises. HP DIRECT a déjà fourni la prestation de sélection et de divulgation des adresses. Celle-ci doit être rémunérée conformément à ce qui a été convenu.

4. Dispositions légales et postales

L'acheteur est seul responsable du fait que le matériel publicitaire ne contrevient à aucune disposition légale ou postale.

HP DIRECT n'est pas tenue de vérifier le contenu ou le volume (nombre de pièces) du matériel livré à HP DIRECT par l'acheteur ou par des tiers sur instruction de l'acheteur, même si HP DIRECT se charge de l'emballage et/ou de l'expédition du matériel publicitaire.

Conseil en gestion

Marketing direct

Télémarketing

Fichiers d'adresses

5. Lieu d'exécution

La commande est considérée comme exécutée lors de la livraison à l'acheteur ou au destinataire désigné par celui-ci. HP DIRECT est en droit de faire effectuer la livraison par la poste ou par un autre transporteur. Dans ce cas, le lieu de remise à la poste ou au transporteur est considéré comme le lieu d'exécution et les collections d'adresses voyagent aux risques et périls de l'acheteur.

6. Date

Les délais ne sont contraignants que s'ils sont confirmés par écrit par HP DIRECT.

Dans la mesure où HP DIRECT se charge, en plus de la remise de l'adresse, de l'exécution d'autres travaux tels que l'emballage et/ou l'expédition, les délais convenus par écrit ne peuvent être respectés que si le matériel publicitaire à traiter est livré à temps par l'acheteur ou ses fournisseurs. Si des difficultés imprévisibles surviennent lors du traitement du matériel publicitaire livré, un nouveau délai doit être convenu.

Si HP DIRECT est en retard dans l'exécution de la commande et/ou d'autres travaux, l'acheteur doit fixer un délai supplémentaire raisonnable. Ce n'est qu'après l'expiration de ce délai supplémentaire qu'une résiliation du contrat est possible. HP DIRECT n'est pas responsable des dommages causés par le retard. HP DIRECT ne peut être tenu pour responsable des retards de livraison dus à la poste, aux chemins de fer ou à d'autres entreprises de transport.

7. Réclamations/responsabilité

L'acheteur est tenu de vérifier les adresses qui lui sont confiées dès leur réception. La vérification des adresses incombe également à l'acheteur si leur traitement n'a pas lieu chez lui, mais chez un tiers ou chez HP DIRECT lui-même. Les éventuelles réclamations doivent être adressées par écrit à HP DIRECT immédiatement, mais au plus tard 8 jours après la réception des adresses, et accompagnées des documents correspondants. HP Direct prend position sur les réclamations dans un délai de 15 jours ouvrables.

L'acheteur n'a aucun droit de modification ou de réduction.

En cas de défauts graves, HP DIRECT procède à une livraison de remplacement, à moins qu'il ne s'agisse de cas régis par le point 9 ou le point 10 des présentes CGV.

Le droit à des dommages et intérêts est exclu dans le cadre de ce qui est autorisé par la loi (art. 100 et 101 CO). Dans la mesure où il existe, il est limité à la valeur facturée des livraisons et des éventuelles autres prestations de HP DIRECT.

HP DIRECT ne peut être tenu responsable des dommages consécutifs de quelque nature que ce soit.

Conseil en gestion

Marketing direct

Télémarketing

Fichiers d'adresses

8. Retrait

Les collections d'adresses déjà livrées ne peuvent pas être reprises, car la prestation contractuelle réside déjà dans la création de la collection et dans sa livraison à l'acheteur.

9. Porto

Si l'envoi d'un mailing est effectué par HP DIRECT, les frais de port sont réglés directement en espèces.

Dans ce dernier cas, l'expédition n'a lieu qu'après réception du montant des frais de port sur le compte bancaire de HP DIRECT. HP DIRECT ne peut être tenu responsable des retards d'expédition dus à une réception tardive des frais de port.

10. dépenses supplémentaires

Le surcroît de travail occasionné par le client à la suite de la mise au point ou au remaniement du modèle ou du manuscrit ainsi que les modifications demandées sur le bon à tirer seront facturés en sus.

L'acheteur s'engage à livrer les enveloppes et les lettres à ses frais. L'acheteur reçoit les lettres publicitaires à signer par HP DIRECT par la poste. Les délais de livraison convenus ne sont valables que si les documents nécessaires arrivent comme convenu.

Conseil en gestion

Marketing direct

Télémarketing

Fichiers d'adresses

VI. DISPOSITIONS FINALES

1. Renonciation à la compensation

En concluant le contrat, le client renonce à son droit de compensation et de rétention. Il n'est notamment pas autorisé à effectuer des paiements incomplets en raison de réclamations non acceptées par HP DIRECT, ni à compenser nos créances avec les siennes.

2. Lettre d'information de HP DIRECT

Les adresses de contact du client sont automatiquement intégrées à la liste des newsletters (e-mail, médias sociaux) de HP DIRECT au moment de l'établissement de la relation commerciale. Le client peut se désinscrire à tout moment de la newsletter au moyen du lien de désinscription présent dans chaque newsletter. Des informations complémentaires à ce sujet sont disponibles dans la déclaration de protection des données de HP DIRECT.

3. La confidentialité

Toutes les informations relatives au domaine d'activité du client qui ne sont pas généralement accessibles et publiques sont traitées de manière confidentielle.

4. Nullité partielle

La nullité de certaines parties des présentes conditions générales de vente n'affecte pas la validité des autres parties des conditions générales de vente.

5. Droit applicable et juridiction compétente

Le présent contrat est exclusivement régi par le droit suisse.

Les tribunaux du siège de HP DIRECT sont seuls compétents pour juger des litiges découlant du présent contrat. HP DIRECT se réserve le droit d'intenter une action contre l'acheteur auprès du tribunal ordinaire de ce dernier.

Conseil en gestion

Marketing direct

Télémarketing

Fichiers d'adresses