

# Conditions générales de vente (CGV) applicables aux clients du réseau B2B Mercanto



Valable à partir de 06/2024

## I. Champ d'application

1.) Les présentes conditions générales de vente (CGV), dans leur version actuelle telle que publiée sur [www.mercanto.ch], réglementent les relations entre le client et Mercanto (une offre de Pistor AG, CHE-109.415.885, Hasenmoosstrasse 31, 6023 Rothenburg dans le cadre des prestations proposées par Mercanto et des entreprises partenaires par le biais du réseau B2B Mercanto (ciaprès désigné « plateforme Mercanto »).

2.) Proposée par Mercanto et exploitée en ligne à l'adresse [www.mercanto.ch], la plateforme Mercanto permet aux clients de demander des prestations directement auprès de Mercanto ou auprès d'entreprises partenaires de Mercanto (ciaprès désignées « entreprises partenaires »). Si les entreprises partenaires proposent les prestations, le client en est informé en conséquence sur la plateforme Mercanto. Dans ce cas, la prestation de Mercanto se limite à la mise à disposition de la plateforme Mercanto en tant qu'infrastructure technique permettant l'exécution de contrats entre le client et l'entreprise partenaire.

3.) Les conventions supplémentaires écrites ou acceptées en ligne par le client sur la plateforme Mercanto (assorties p. ex. des CGV des entreprises partenaires) s'appliquent aux présentes CGV de manière complémentaire. Le cas échéant, les conditions supplémentaires de l'entreprise partenaire s'appliquent aux contrats de ladite entreprise conclus avec le client par le biais de la plateforme Mercanto. En cas de contradictions, les conventions ou CGV complémentaires priment les présentes CGV.

4.) En concluant le contrat, et au plus tard à l'occasion du premier recours aux prestations sur le site www.mercanto.ch, le client déclare accepter les présentes CGV ainsi que les conventions ou CGV des entreprises partenaires susmentionnées au chiffre 3 et applicables aux prestations correspondantes. Les présentes CGV s'appliquent également aux futures fournitures de services de Mercanto au client, même si lesdites conditions ne doivent pas être de nouveau convenues explicitement.

5.) Les CGV éventuelles du client ou les conditions divergentes par rapport aux présentes CGV ou à celles de l'entreprise partenaire sont exclues sauf si Mercanto ou l'entreprise partenaire concernée confirme leur validité par écrit.

## II. Compte client

6.) L'utilisation de la plateforme Mercanto requiert l'enregistrement du client sur [www.mercanto.ch] et la création d'un compte client. Dans un compte client, le client peut créer plusieurs comptes d'utilisateur distincts et attribuer des autorisations définies aux utilisateurs correspondants.

7.) Le client est tenu de fournir des informations vérifiables pour créer le compte client et les comptes d'utilisateur. Il s'engage également à garder

toutes les données d'accès confidentielles et à ne pas les rendre accessibles à des tiers non autorisés. Le client confirme que tous les utilisateurs établissant des déclarations pour le client à l'aide du compte client ou des comptes d'utilisateur sont également dûment autorisés à engager juridiquement le client. Le client doit en principe répondre, à l'égard de Mercanto ou de l'entreprise partenaire, de toutes les actions menées dans le cadre de l'utilisation du compte client ou des comptes d'utilisateur.

8.) Mercanto se réserve le droit de bloquer à tout moment le compte client ou les comptes d'utilisateur sans avoir à fournir de motifs dans les cas suivants: le client a eu accès à la plateforme Mercanto en fournissant des données erronées; le client ne respecte pas les présentes CGV, les CGV de l'entreprise partenaire ou d'autres conventions conclues entre Mercanto ou l'entreprise partenaire et le client; le blocage est nécessaire pour garantir la sécurité, l'intégrité et la fiabilité de l'infrastructure informatique de Mercanto.

9.) Le client est tenu de contacter et d'informer immédiatement Mercanto s'il a une raison de soupçonner une utilisation abusive actuelle ou passée du compte client ou des comptes d'utilisateur par des tiers non autorisés.

## III. Exploitation de la plateforme Mercanto

10.) La plateforme Mercanto est mise à la disposition du client sans la moindre obligation légale. Mercanto a le droit de limiter, bloquer ou suspendre, en tout ou partie, temporairement ou de manière permanente, l'exploitation de la plateforme Mercanto, à tout moment et sans préavis, pour tous les utilisateurs ou seulement certains d'entre eux. Mercanto a notamment le droit de limiter ou suspendre, de manière temporaire ou permanente, l'exploitation de la plateforme Mercanto à l'égard du client dans la mesure où la situation l'exige, pour des raisons de sécurité publique, de sécurité et de préservation de l'exploitation de l'infrastructure informatique et de communication de Mercanto, d'une part, et de la protection des données, d'autre part, ainsi que pour lutter contre la diffusion de programmes malveillants (malware) et les attaques visant l'infrastructure informatique et de communication de Mercanto, telles que des attaques de hacker et des attaques par déni de service (DDoS), et pour effectuer des opérations nécessaires d'un point de vue technique ou conditionnées par l'exploitation (mises à niveau, mises à jour, etc.).

## IV. Responsabilité et garantie pour l'exploitation de la plateforme Mercanto

11.) Mercanto ne peut garantir une utilisation ininterrompue ou exempte de perturbations de la plateforme Mercanto. Mercanto décline par la présente

toute responsabilité pour les dommages, quelle que soit leur nature, résultant de l'utilisation de la plateforme Mercanto ou de l'impossibilité de l'utiliser. En particulier, Mercanto ne peut être tenue responsable des dommages causés par des erreurs ou dérangements d'équipements de télécommunication et des réseaux, d'erreurs de transmission, de défauts techniques, d'interruptions, d'interventions illicites de tiers ou de problèmes de capacité et d'autres défaillances imputables au fournisseur de services de télécommunications ou aux réseaux. Seule la responsabilité de Mercanto au titre de dommages que l'entreprise a provoqués elle-même, de manière intentionnelle ou par négligence grave, demeure réservée (à l'exclusion de la responsabilité pour le personnel auxiliaire).

12.) Le client exonère Mercanto de toute prétention de tiers qu'il pourrait exercer à l'encontre Mercanto à la suite de l'utilisation de la plateforme Mercanto. De même, le client exonère Mercanto de toute prétention, émanant de sa part ou de tiers, qui s'appuierait sur une relation contractuelle conclue via la plateforme Mercanto avec une entreprise partenaire de Mercanto.

## V. Parties contractuelles et territoire contractuel

13.) L'utilisation de la plateforme Mercanto est réservée exclusivement aux clients professionnels (B2B) de Suisse et du Liechtenstein.

14.) Si Mercanto ou une entreprise partenaire conclut, par erreur ou sur la base de données erronées du client, un contrat ne relevant pas du domaine B2B ou un contrat avec un client en dehors du territoire contractuel, Mercanto se réserve explicitement le droit de résilier le contrat.

## VI. Conclusion du contrat

15.) Si le client commande des prestations de Mercanto, Mercanto est le partenaire contractuel du client. Si le client commande des prestations d'une entreprise partenaire de Mercanto, cette dernière est le partenaire contractuel du client. Mercanto n'est donc pas partie prenante à ce contrat.

16.) Toutes les informations disponibles sur la plateforme Mercanto concernant les différents produits (descriptifs, composition, composants et additifs, indications de provenance, illustrations, dimensions, etc.) sont communiquées sans engagement et peuvent être modifiées à tout moment.

17.) L'offre de prestations disponible sur la plateforme Mercanto est communiquée sans engagement. La présentation des prestations sur la plateforme Mercanto ne constitue pas une offre juridiquement contraignante de Mercanto ou de l'entreprise partenaire. Les prix indiqués sur la plateforme Mercanto sont communiqués uniquement à des fins d'information et peuvent être modifiés à tout moment dans le système lo-

giciel du prestataire, jusqu'à la conclusion définitive de la commande, en raison de circonstances techniques, d'une tarification dynamique ou pour d'autres motifs.

18.) Le client sélectionne dans l'offre les prestations souhaitées et les ajoute au panier. Le client peut en outre déterminer s'il s'agit d'une commande ponctuelle ou d'une commande assortie de livraisons régulières, pour laquelle il peut définir des périodes de livraison. Jusqu'à l'expédition de la commande, le client a la possibilité de modifier le contenu du panier ou de le vider totalement ou en partie, en particulier pour corriger les erreurs de saisie éventuelles. En cliquant sur le bouton [Commander], le client commande les prestations placées dans le panier et transmet ainsi une offre ferme à Mercanto ou à l'entreprise partenaire en vue de la conclusion du contrat. Dans le même temps, le client accepte les présentes CGV ainsi que les CGV et conventions complémentaires éventuelles telles que mentionnées ci-dessus au chiffre 3.

19.) Une commande passée sur la plateforme Mercanto est confirmée immédiatement à l'aide d'un e-mail généré automatiquement. Néanmoins, cette confirmation de commande ne constitue pas une acceptation de l'offre par Mercanto ou l'entreprise partenaire.

20.) Le contrat est considéré comme conclu uniquement avec l'envoi d'une confirmation de commande, d'une confirmation d'expédition, la livraison de la marchandise commandée ou la réalisation de la prestation par Mercanto ou l'entreprise partenaire.

#### VII. Délais de livraison et livraison

21.) Dès lors que les informations correspondantes sont disponibles, la disponibilité des marchandises est indiquée sur la plateforme Mercanto. Les délais de livraison sont considérés comme obligatoires uniquement si Mercanto ou l'entreprise partenaire les garantit expressément. Mercanto ou l'entreprise partenaire décline toute responsabilité en cas de retard de livraison relevant de la responsabilité du client, de partenaires logistiques de Pistor ou de l'entreprise partenaire ou découlant d'un cas de force majeure.

22.) Mercanto ou l'entreprise partenaire se réserve le droit de résilier le contrat en cas d'indisponibilité de la marchandise commandée après la confirmation de commande. Dans ce cas, le client est informé immédiatement de l'impossibilité de livrer la marchandise commandée.

23.) Si le client accuse un retard dans la réception de la livraison ou ne respecte pas ses autres obligations de collaboration, Mercanto ou l'entreprise partenaire a le droit de facturer au client les dommages en résultant, y compris les frais supplémentaires éventuels (frais de port ou de transport supplémentaires p. ex.).

mercanto.ch

#### VIII. Protection des données

24.) Mercanto traite les données du client et de ses collaborateurs dans le cadre de la fourniture et du décompte des prestations, en rapport avec l'exécution des contrats conclus via la plateforme Mercanto. Le client s'engage à informer ses collaborateurs, sous une forme appropriée, du traitement des données appliqué sur la plateforme Mercanto, tel que prévu par la version en vigueur des dispositions relatives à la protection des données, consultables sur le site [www.mercanto.ch](http://www.mercanto.ch).

25.) Le client reconnaît que les données relatives aux commandes et les autres données concernant le comportement d'utilisation du client sur la plateforme Mercanto sont enregistrées et évaluées par Mercanto, dans la mesure où cet enregistrement et cette analyse permet de réaliser l'objectif du contrat, de conseiller le client et d'améliorer la performance et la convivialité de la plateforme Mercanto et des autres prestations de Mercanto. Par ailleurs, Mercanto peut utiliser les données recueillies, sous une forme agrégée, pseudonymisée ou anonymisée à des fins personnelles, afin de conseiller sa clientèle ou des clients potentiels, à des fins de publicité propre ou d'étude de marché.

26.) Si Mercanto confie à des tiers le traitement des données, ces tiers doivent utiliser les données personnelles uniquement dans le cadre du mandat confié par Mercanto, et non à leurs propres fins. Hors cela, les données personnelles peuvent être transmises à des tiers uniquement avec l'accord explicite du client ou si une prescription légale ou une obligation administrative y afférente le prévoit.

27.) Par ailleurs, la version en vigueur des dispositions relatives à la protection des données, disponible sur [www.mercanto.ch](http://www.mercanto.ch), est applicable.

#### IX. Utilisation de la plateforme Mercanto et résiliation du compte client

28.) À tout moment, le client peut cesser d'utiliser la plateforme Mercanto et résilier son compte. Les contrats conclus avec Mercanto ou une entreprise partenaire de Mercanto via la plateforme Mercanto, en particulier les contrats assortis d'une durée minimale, prévoyant des achats réguliers de marchandises ou des commandes minimales, demeurent inchangés à la suite de la résiliation.

29.) Si un client résilie son compte, il renonce à toutes les prestations dont il pourrait bénéficier via la plateforme Mercanto. Dans la mesure où ces services sont payants, le client ne peut prétendre à un remboursement partiel de paiements déjà versés.

#### X. Dispositions finales

30.) Mercanto se réserve le droit d'adapter à tout moment les présentes CGV, en tout ou partie, afin de se conformer, p. ex., aux modifications d'exigences

ou de dispositions légales ou encore aux modifications de conditions cadres techniques ou économiques. Si Mercanto apporte des modifications aux CGV, le client en est informé en conséquence sur la plateforme Mercanto. En continuant d'utiliser la plateforme Mercanto après la communication de la modification des CGV, le client déclare accepter les CGV modifiées de manière explicite.

31.) Si certaines dispositions des présentes CGV deviennent en tout ou en partie caduques, perdent a posteriori leur efficacité juridique ou comportent des lacunes réglementaires, la validité des autres dispositions des présentes CGV n'en est pas affectée. Dans ce cas, les dispositions non valides ou absentes doivent être remplacées ou complétées par des dispositions se rapprochant le plus possible de la finalité économique et juridique initiale des présentes CGV.

32.) Les présentes CGV et l'utilisation de la plateforme Mercanto sont soumises exclusivement au droit suisse, à l'exclusion des normes de renvoi en matière de conflit des lois au droit étranger du droit international privé suisse (LDIP) ou des contrats relevant du droit international, pour lesquels le siège de Mercanto est le for exclusif.

Rothenburg 2024