

*CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA SOCIÉTÉ  
MICHELIN SUISSE SA  
POUR LE SERVICE DE DÉPANNAGE DE PNEUS  
(PNEUS DE VÉHICULES UTILITAIRES)  
MICHELIN ONCALL  
SUISSE*

*SITUATION: FEVRIER 2023*



## 1. Champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent dans leur version actuelle respective au service de dépannage de pneus MICHELIN ONCall (pneus de véhicules utilitaires) (ci-après «ONCall») et constituent le fondement de tous les accords et offres dans ce cadre. Elles sont considérées comme reconnues par l'acceptation de l'offre par le CLIENT.

Les conditions générales de vente de MSSA dans leur version actuelle respective s'appliquent parallèlement aux activités de remplacement (pneus neufs, pneus rechapés, services et achat de carcasses). Celles-ci sont disponibles sur le site: [www.michelin.ch](http://www.michelin.ch).

Des conditions complémentaires, contraires ou autres du CLIENT ne s'appliquent pas, même si nous ne les contredisons pas expressément; elles ne s'appliquent que si et dans la mesure où nous les avons reconnues par écrit au cas par cas.

## 2. Service de dépannage de pneus pour pneus de véhicules utilitaires (ONCall)

ONCall est un service de dépannage de pneus pour les entreprises dont les véhicules utilitaires subissent une crevaison. Michelin Suisse SA (ci-après «MSSA») se charge de la gestion des crevaisons touchant les véhicules d'entreprises de transport, de logistique et de location (ci-après «CLIENT») et intervient dans ces flottes en tant que contractant principal.

La mobilité de ces véhicules doit être rétablie dans les plus brefs délais et dans la meilleure qualité possible. Ce service est à la disposition du CLIENT dans plus de 20 pays européens et est joignable 24h/24 entre autres dans les pays suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

Les détails relatifs aux prestations et obligations contractuelles sont régis dans ce qui suit ainsi que dans les «annexes» respectives.

## 3. Prestations ONCall

Les prestations du service de dépannage de pneus sont exécutées suite à l'ordre du CLIENT par le partenaire de service que MSSA a mandaté. La responsabilité de l'exécution de ces prestations et de leur gestion dans le temps incombe au partenaire de service mandaté. La disponibilité et l'équipement technique du partenaire de service correspondent aux critères de qualité prescrits par MSSA.

Un service de dépannage de pneus est un service de pneus qui devient nécessaire lorsqu'un dommage de pneu se produisant soudainement entraîne une perte de mobilité du véhicule. Le CLIENT peut choisir parmi les prestations suivantes:

- **Prestations de base:** Remplacement des pneus dont l'état empêche la mobilité du véhicule. Cette prestation inclut la soupape, au besoin une bandelette talon, une chambre à air et un joint d'étanchéité, ainsi que le contrôle de la jante\*:
  - (1) **Stop & Go:** Lorsque le véhicule peut malgré le pneu endommagé encore poursuivre sa route, le conducteur de ce véhicule est guidé par téléphone par le centre d'appel d'urgence ONCall jusqu'au partenaire de service le plus proche qui exécutera le dépannage nécessaire; et
  - (2) **Adhésion à ONCall / Documents:** Le CLIENT devient MEMBRE d'ONCall et reçoit un numéro de client. En cas de crevaison, le MEMBRE s'identifie par téléphone auprès du centre d'appel d'urgence ONCall en indiquant ce numéro de client.
  - (3) **Accès online MICHELIN ONCall:** Le CLIENT peut consulter en ligne les informations sur l'état de la panne avec un rapport en temps réel sur la prestation effectuée via MICHELIN ONCall (<https://oncall.michelin.com/Login/index.castle>). Pour cela, une inscription préalable à ONCall par mail ([oncall-dach@michelin.com](mailto:oncall-dach@michelin.com)) est nécessaire.

\*Le remplacement de jantes défectueuses/n'étant plus utilisables est une prestation supplémentaire payante que le client commande séparément.

- **Prestations supplémentaires:** Les prestations de base d'ONCall ne comprennent pas de besoin en pneus allant au-delà des prestations de base et ce besoin n'est donc pas couvert dans ce cadre. Le CLIENT peut toutefois commander ces prestations séparément.

## 4. Obligations du CLIENT

Le contrôle des écrous de roue, le contrôle continu de la bonne fixation des roues et le serrage des écrous de roue desserrés incombent exclusivement au CLIENT. Ceci vaut notamment pour le contrôle et le serrage après chaque montage de roue. Le CLIENT est seul responsable des dommages occasionnés par des écrous de roue desserrés. MSSA recommande de resserrer les écrous de roue après avoir parcouru 50 km après le montage de la roue.

## 5. Prix, conditions de paiement et facturation

### 5.1. Prix

Les prestations ONCall sont fournies aux prix fixés dans l'«annexe». Ceux-ci s'appliquent dans toute l'Europe, s'entendent en Francs suisses (CHF) et hors TVA légale respective en vigueur.

Le forfait de service inclut tous les coûts occasionnés lors du montage, y compris les petites pièces et la mise au rebut du pneu (ne s'applique pas en cas de Stop&Go). Le montant du forfait de service est indépendant de la durée du dépannage ou du trajet parcouru par le partenaire de service mandaté.

Les prix des pneus dépendent des dimensions de pneus correspondantes. Les prix des pneus n'incluent pas les coûts éventuels occasionnés pour la jante, la chambre à air, le joint d'étanchéité ou la bandelette talon.

Le forfait de service ne couvre pas les coûts occasionnés par le remorquage d'un véhicule en panne. Ce forfait n'inclut pas non plus les coûts de réparation des pneus. Ces coûts, ainsi que les coûts de toutes les autres prestations supplémentaires commandées par le client (par ex. remplacement de pneus), sont facturés au client dans leur totalité.

### 5.2. Validité et adaptation des prix

Les prix ONCall s'appliquent à partir de la date indiquée dans l'«annexe» respective. Ils s'appliquent jusqu'à la fixation de nouveaux prix ONCall par MSSA, consultables sur le site [lkw.micheln.ch](http://lkw.micheln.ch) ou via MyAccount.

### 5.3. Paiement et facturation

Pour chaque service de dépannage de pneus, MSSA dresse une facture relative aux prix convenus dans l'«annexe» respective et envoie celle-ci au CLIENT. Le paiement est exigible sans déduction dans les 30 jours calendaires suivant la date de facturation. Le risque du mode de paiement est supporté par le CLIENT. Lorsque le CLIENT est en demeure, celle-ci survenant sans interpellation après expiration du délai de paiement (jour d'échéance), MSSA peut faire valoir des intérêts moratoires de 5% l'an conformément à l'art. 104 CO. Pour faciliter le déroulement des paiements, le CLIENT peut utiliser la procédure de prélèvement automatique SEPA pour les entreprises et donner un ordre de prélèvement correspondant à MSSA.

## 6. Responsabilité

La responsabilité de MSSA et de ses auxiliaires d'exécution (en particulier de ses partenaires de service) résultant du présent contrat se limite aux dommages causés par dol ou par négligence grave.

MSSA n'indemnise pas l'ensemble des dommages consécutifs résultant d'une crevaison, notamment la perte d'exploitation, la perte de fret, les temps d'immobilisation, les frais d'hébergement etc.

## 7. Durée

Ces conditions générales s'appliquent à toutes les prestations de gestion des crevaisons dans le domaine ONCall. Elles entrent en vigueur avec l'acceptation des prestations par le CLIENT. En même temps, tous les contrats et accords existant jusqu'à présent en lien avec les prestations ONCall et MICHELIN EuroAssist (prédécesseur d'ONCall) perdent leur validité.

Les réglementations des «annexes» respectives s'appliquent à partir de la date mentionnée dans ces dernières. MSSA se réserve le droit de fixer à tout moment de nouveaux contenus dans les «annexes» respectives.

## 8. Résiliation / Résiliation extraordinaire

Chaque partie est autorisée à résilier par écrit, de manière ordinaire, la présente relation commerciale pour la fin d'un mois en respectant un préavis de 1 mois.

Cette relation commerciale peut faire l'objet d'une résiliation extraordinaire, par écrit de la part de l'autre partie respective en cas d'un des motifs suivantes, ceci dans un délai de quatre semaines dès connaissance de ces circonstances:

- a) en cas de répété retard de paiement ou de non-paiement des factures par le CLIENT malgré rappel de MSSA;
- b) en cas d'insolvabilité, de procédure de sursis concordataire, de sursis extraordinaire, de faillite, de liquidation, de cession ou d'affermage totale ou partielle de l'exploitation commerciale;
- c) en cas de violation grave et fautive du contrat par l'autre partie, malgré avertissement écrit préalable;

Cette disposition n'affecte en rien le droit de réclamer des dommages et intérêts pour rupture anticipée du contrat fondée sur une violation du contrat de la part d'un des cocontractants.

Le droit de résiliation extraordinaire avec effet immédiat n'est pas non plus limité par cette disposition dans la mesure où le respect du délai de préavis de 4 semaines ne peut être raisonnablement attendu de la partie qui résilie en raison des circonstances qui donnent lieu à la résiliation.

## 9. Confidentialité

MSSA et le CLIENT s'engagent mutuellement à respecter la confidentialité de toutes les informations internes à l'entreprise reçues l'un de l'autre, de cet accord, ainsi que de son contenu et à ne pas les divulguer à des tiers. Les entreprises affiliées aux partenaires commerciaux ne sont pas considérées étant des tiers au sens du présent accord. Elles sont considérées comme appartenant à la propre entreprise.

## 10. Protection des données

MSSA collecte et traite des données à caractère personnel selon les principes et sur la base du RGPD et de la LPD. Les données à caractère personnel, dont MSSA a connaissance par le biais de la relation commerciale avec le CLIENT, sont utilisées par MSSA exclusivement dans le cadre des buts définies et pour la réalisation de la relation contractuelle, y compris l'exercice des droits et l'exécution des obligations contractuelles accessoires.

Les personnes concernées peuvent exercer un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement et d'effacement en lien avec les données à caractère personnel les concernant et elles peuvent demander le transfert de leurs données. Si les personnes concernées souhaitent faire usage de ces droits et souhaitent obtenir des informations sur les données les concernant, elles peuvent s'adresser au délégué à la protection des données selon le RGPD / la LPD auprès de l'organisme responsable suivant : Michelin Suisse SA, à l'int. du délégué à la protection des données, Route Jo Siffert 36, 1762 Givisiez, datenschutz@michelin.com. Le droit de recours peut être exercé auprès du Tribunal civil de Fribourg ou auprès du Tribunal civil compétent pour le domicile/siège de la personne concernée.

Dans le cadre de l'exécution des contrats, MSSA transfère des données à caractère personnel à ses prestataires de service et/ou à des sociétés qui sont liées à elle selon le droit des sociétés (entreprises du groupe). Le transfert dans des pays tiers se fait exclusivement sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission Européenne; de l'utilisation de clauses standardisées dans les contrats de prestataires de service; moyennant des garanties appropriées (article 46 RGPD) ou des règles d'entreprises contraignantes (article 47 RGPD); en présence d'une situation particulière au sens de l'article 49 al. 1, 2ème sous-paragraphe RGPD (si les conditions des articles 46 et 47 RGPD ne sont pas réunies); d'une autorisation accordée dans un cas d'espèce par une autorité de surveillance. La personne concernée peut demander des renseignements à ce sujet et peut contacter le délégué à la protection des données de la société.

Les données à caractère personnel concernant MSSA, respectivement une société Michelin avec siège en Suisse ou concernant des tiers, dont le CLIENT a connaissance dans le cadre du mandat, ne sont traitées et utilisées que sur la base d'un fondement juridique. Les données ne seront pas transmises à des tiers.

Le CLIENT s'engage à prendre toutes les mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour assurer la protection et la sécurité des données. Les collaborateurs du CLIENT doivent s'engager à respecter la confidentialité des données.

Par ailleurs, les dispositions relatives à la protection des données de l'organe responsable (MSSA) sont applicables :

<https://www.michelin.ch/de/informationen/datenschutz>

## 11. Divers

- 11.1. Le lieu d'exécution du présent accord est Givisiez.
- 11.2. Le for pour tout litige en lien avec l'interprétation ou l'exécution du présent accord est Givisiez, dans la mesure où il ne peut être réglé à l'amiable entre les parties. Le droit suisse est applicable. L'applicabilité de la Convention de Vienne (CVIM) est exclue.
- 11.3. MSSA se réserve le droit d'adapter à tout moment les conditions générales pour le service de dépannage de pneus (pneus de véhicules utilitaires) MICHELIN ONCall. Elles s'appliquent dans leur version actuelle respective.
- 11.4. Toutes les annexes sont des éléments essentiels du présent accord. En cas de modification et d'actualisation, MSSA adapte ces annexes de manière correspondante. La modification des annexes ne modifie en rien la validité des autres points du présent contrat.
- 11.5. Toute modification ou tout complément de ces conditions requiert la forme écrite. Les accords conclus par téléphone ou verbalement requièrent, en principe, une confirmation écrite pour être juridiquement valables. Exceptionnellement, des accords peuvent être conclus oralement. Dans ce cas, les parties s'efforcent, à la demande de l'autre partie, de faire en sorte que la forme écrite soit établie ultérieurement. Les déclarations écrites de la part de MSSA n'engagent MSSA uniquement si elles sont faites par des employés dirigeants ou des directeurs des ventes autorisés à nous représenter à cet effet de manière reconnaissable par le registre de commerce ou si l'employé est autorisé à faire cette déclaration par procuration.
- 11.6. Si certaines dispositions individuelles des présentes conditions se révèlent être sans effet ou incomplètes, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. Dans ce cas, les parties s'engagent à remplacer la disposition invalide par une disposition reflétant le plus possible l'intention des parties. Il en va de même en cas de lacune du contrat.
- 11.7. Les éventuelles dérogations de ces conditions convenues avec le CLIENT dans un accord individuel et/ou une annexe ne constituent pas un précédent et n'entraînent pas de modification de l'interprétation de ces conditions.
- 11.8. Le CLIENT déclare combattre toute forme de pots-de vin et de corruption dans le cadre de la relation commerciale et de respecter les dispositions légales dans ce sens. Le CLIENT s'engage et certifie s'abstenir notamment de ce qui suit:
  - a) d'offrir, de proposer, de promettre ou de garantir, directement ou indirectement, des cadeaux, d'autres libéralités, d'autres avantages financiers inappropriés ou d'autres avantages aux employés de MSSA

chargés avec la préparation, la conclusion ou l'exécution du contrat ou des relations avec les fournisseurs ou à des personnes qui leur sont proches.

- b) de commettre des actions punissables ou d'y participer en tant que complice qui relèvent de l'art. 5 al. 1 LCart (accord illicite en matière de concurrence), art. 4a LCD (corruption active et passive), art. 322<sup>octies</sup> CP (corruption privée active), art. 322<sup>quinquies</sup> CP (octroi d'un avantage), art. 322<sup>ter</sup> CP (corruption active) ou de l'art. 162 CP (violation du secret de fabrication ou du secret commercial).

Les obligations mentionnées ci-dessus s'appliquent également à toutes les filiales, à tous les employés, directeurs, salariés ou fonctionnaires du CLIENT, ainsi qu'à tous les tiers concernés dans le cadre de la relation contractuelle.

En cas violation des obligations susmentionnées, MSSA a le droit, sans préjudice de tout autre droit de résiliation et de retrait, de résilier l'accord de manière extraordinaire et de rompre toutes les négociations.

Le CLIENT doit dédommager MSSA pour tous les dommages occasionnés à MSSA résultant d'une violation des obligations susmentionnées et dont le CLIENT est responsable.

- 11.9. Le CLIENT informera MSSA sans délai si la part de marché du CLIENT sur son marché pertinent dépasse la limite de 30 %.
- 11.10. Des créances contre MSSA ne peuvent être cédées qu'avec l'accord écrit de MSSA. Le CLIENT ne peut déclarer de compensation qu'avec des contre-prétentions incontestées ou légalement établies de manière exécutoire.