

## Packs support et maintenance technique

### Pack basic CHF 120.- HT/an

Le pack support et maintenance basic comprend

- Un support technique
- Un service de mise à jour ou d'adaptation simple de votre système domotique.
- **1 heure** de support téléphonique, e-mail ou via une connexion distante si mis en place lors du projet initial

**Les heures de support sont de 8h00 à 12h00 et 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi**

Les frais de déplacement **ne sont pas compris dans le pack basic** et seront facturés en sus à raison de 0.90CHF/Km + un supplément de trajet 50.- CHF HT pour une distance supérieure de 50 Km aller-retour.

Conditions générales voir ci-dessous.

## Pack standard CHF 200.- HT/an

Le pack support et maintenance standard comprend

- Un support technique
- Un service de mise à jour ou d'adaptation simple de votre système domotique.
- **2 heures** de support téléphonique, e-mail ou via une connexion distante si mis en place lors du projet initial

### Vôtre avantage

20% de rabais sur le tarif ordinaire lors d'une demande de support

**Les heures de support sont de 8h00 à 12h00 et 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi**

Les frais de déplacement **ne sont pas compris dans le pack standard** et seront facturés en sus à raison de 0.90CHF/Km + un supplément de trajet 50.- CHF HT pour une distance supérieure de 50 Km aller-retour.

Conditions générale voir ci-dessous.

## Pack avantage CHF 300.- HT/an

Le pack support et maintenance avantage comprend

- Un support technique
- Un service de mise à jour ou d'adaptation simple de votre système domotique.
- **3 heures** de support téléphonique, e-mail ou via une connexion distante si mis en place lors du projet initial

### Vos avantages :

**20% de rabais sur le tarif ordinaire lors d'une demande de support**

**Pas de supplément de trajet**

Les heures de support sont de 8h00 à 12h00 et 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi

Les frais de déplacement **ne sont pas compris dans le pack avantage** et seront facturés en sus à raison de 0.90CHF/Km. **Aucun supplément de trajet jusqu'à 200km aller-retour.**

Conditions générale voir ci-dessous.

## Pack premium CHF 480.- HT/an

Le pack support et maintenance premium comprend

- Un support technique
- Un service de mise à jour ou d'adaptation simple de votre système domotique.
- **4 heures** de support téléphonique, e-mail ou via une connexion distante si mis en place lors du projet initial

### Vos avantages :

**20% de rabais sur le tarif ordinaire lors d'une demande de support**

**Pas de supplément de trajet**

**Horaires support élargis**

**Les heures de support sont de 7h30 à 20h00 tous les jours sauf dimanche et jours fériés.**

Les frais de déplacement **ne sont pas compris dans le pack premium** et seront facturés en sus à raison de 0.90CHF/Km. **Aucun supplément de trajet jusqu'à 250km aller-retour.**

Conditions générale voir ci-dessous.

## **Pack personnalisé possible sur demande**

En cas de besoin de plus d'heures de support technique un contrat spéciale peut-être élaboré.

Conditions générale voir ci-dessous.

## **Conditions générales**

### **Les packs**

1. Les packs peuvent être commandés par formulaire sur le site internet de CS Domotic ou par e-mail.
2. L'envoi du formulaire depuis le site internet csdomotic.ch ou une commande par e-mail fait office d'acceptation des présentes conditions générales et de commande et d'ordre de commande du pack sélectionné et vous lie par contrat à CS Domotic.
3. Les packs sont réservés aux clients acquis par CS Domotic uniquement.
4. Les packs ne sont pas cumulables entre eux.

### **Durée du contrat et résiliation**

1. Le contrat a une durée minimale de 12 mois et est ensuite reconduit pour une durée indéterminée. Après l'expiration de la durée minimale, vous pouvez résilier le pack dans les 2 mois suivant, pour la fin d'un mois. Le délai dépassé le contrat sera reconduit automatiquement.
2. L'envoi du formulaire depuis le site internet csdomotic.ch ou une commande par e-mail fait office d'acceptation des présentes conditions générales et d'ordre de commande du pack sélectionné et vous lie par contrat à CS Domotic.
3. Le pack commandé non utilisé ne sera ni repris ni remboursé et ceci même en cas de résiliation. Ceci afin de couvrir les frais de traitement de votre dossier.

### **Facturations**

1. Toute réclamation éventuelle relative à la facture doit être faite par écrit e-mail ou lettre dans un délai maximum de 10 jours à compter de sa réception. A défaut la facture sera considérée comme acceptée et devra être payée dans le délai de paiement indiqué.
2. Dès l'expiration du délai de paiement vous tombez en demeure. CS Domotic, Clivaz est alors en droit de percevoir un intérêt moratoire de 5% l'an sur le montant en souffrance, ainsi que des frais de rappel à hauteur de CHF 25.-. Nous pouvons en outre suspendre nos prestations avec effet immédiat, résilier le contrat qui nous lie, et vous facturer les frais correspondant aux prestations souscrites.

### **Durée et dépassement du temps de support prévu par le pack**

1. La tranche de support minimal est de 15 minutes, même si l'intervention à durée moins de 15 minutes elle sera décompté de 15 minutes. Chaque tranche est décomptée entièrement lorsque la tranche est dépassée + 1minutes. (Exemple support durée de 31 minutes = 3 tranches consommées/ support de 45 minutes = 3 tranches consommées)
2. En cas de dépassement du temps prévu par le pack le tarif de 120.-/heure HT est appliqué avec facturation minimal par tranche de 10 minutes, les 10 premières minutes étant automatiquement dues.

#### **Frais et déplacement**

1. Les frais de déplacement ne sont pas compris dans les différents packs et seront facturés en sus à raison de CHF 0.90/Km.
2. Un supplément de trajet peut-être facturé pour des distances supérieures à 50 km aller et retour calculer depuis les bureaux de CS Domotic, Clivaz.

#### **FOR**

1. Le For est à Villaz-St-Pierre

Conditions générales au 1<sup>er</sup> janvier 2015