

## CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE 2024

### ARTICLE 1 : Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une première période de trois ans et tacitement, dès le début de la quatrième année, il reste renouvelable pour un an et ceci d'année en année. Il peut être résilié par le client moyennant un préavis écrit de trois mois et par VISIOTECH SA (VT SA) moyennant un préavis écrit de six mois. En cas de violation grave par l'une des parties de ses obligations résultant du présent contrat suivi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée non assortie d'effet dans les huit jours, l'autre partie pourra dénoncer le contrat avec effet immédiat par lettre recommandée. Nonobstant une telle dénonciation, VT SA effectuera à la demande du client des travaux de dépannage urgents notamment en cas de détérioration ou risque de détérioration des systèmes, cessation ou risque de cessation du fonctionnement du système.

### ARTICLE 2 : Redevance et modalités de paiement

La redevance est annuelle, elle peut être adaptée en fonction de l'index Suisse sur le cout de la vie. La facturation des mensualités se fait par avance pour une période de 12 mois et payable à 10 jours nets, facturé en début d'année civile. Les mois incomplets sont calculés prorata temporis sur la base de 30 jours. Les montants sont payables net dans les 30 jours qui suivent la date de la facture. A) Dans le cas où des équipements complémentaires sont installés durant une période couverte par le contrat, l'annexe 1 sera mise à jour et le montant de la redevance sera ajustée. B) Les redevances peuvent être modifiées par VT SA moyennant un préavis écrit de trois mois. Dans ce cas, le client peut renoncer aux prestations de service pour les systèmes affectés (sauf pour le point B. C) Un changement d'emplacement des systèmes peut entraîner une modification des redevances de service.

### ARTICLE 3 : Extension du système soumis au présent contrat

Lorsque pendant la durée du contrat, le système subit une extension, le montant du contrat sont automatiquement adaptés en fonction de nouveaux appareils mis en place et leurs besoins en matière de cycle d'intervention.

### ARTICLE 4 : Conclusion du contrat après la période de garantie ou n'étant pas une installation mise en œuvre par VT SA.

Au cas où les installations contractuelles n'étaient pas sous garantie dès leur remise au client, VT SA procédera à une inspection avant la conclusion d'un contrat d'entretien préventif. Toutes prestations exécutées par VT SA afin de mettre les installations en état avant de conclure un contrat d'entretien préventif seront facturées au client au taux et conditions en vigueur à ce moment-là.

### ARTICLE 5 : Prestations non couvertes par le présent contrat.

1. Le service de modifications et d'adjonctions non effectuées par VT SA; les travaux qui, à la suite de modifications ou d'adjonctions, sont rendus sensiblement plus importants et plus difficiles pour le technicien de VT SA. 2. La fourniture, l'installation et le retrait d'accessoires, d'équipement additionnel ou d'autres dispositifs ; ainsi que les travaux de service supplémentaires causés par de telles opérations ; le changement de couleur ou le vernissage ou l'amélioration de l'aspect des systèmes. Les dérangements provoqué par un élément non fourni par VT (Accès à Internet, SIM, Routeur, Switch, etc...)

### ARTICLE 6 : Pièces détachées ou de rechange.

a) L'échange ou le remplacement de pièces défectueuses du système n'est pas inclus dans le contrat. b) Le remplacement des pièces fera l'objet d'une offre préalable orale ou écrite, les prestations sont incluses dans le contrat. Dans le cas où le remplacement des pièces détachées est clairement inclus et stipulé dans le contrat, l'article 6a n'est plus valable.

### ARTICLE 7 : N'est pas compris dans le contrat de maintenance.

Les dommages causés à un élément faisant partie d'un système VT SA suite à de fausses manipulations effectuées par le client ou par les opérateurs d'entreprises externes sans avoir préalablement consulté VT SA. Lorsque la cause de la destruction des éléments provient d'un orage, à la suite d'un cambriolage, d'un incendie, d'un dégât d'eau ou tout autre événement qui peut être considéré comme cas de force majeure. Les travaux effectués par des tiers non mandatés par VT SA sur les installations ou équipements fournis par VT SA. Les heures nécessaires pour donner des instructions concernant le système. La remise en état dut à des animaux, rongeurs, insectes ou tout autre animal. Les interventions injustifiées demandées par l'abonné pour contrôle supplémentaire du système entre les dates de l'entretien. Les frais facturés par les sociétés de surveillance, la police ou les pompiers ou toute tierce personne. VT SA ne prend en charge aucun des éventuels frais afférents aux mesures de sécurité et de surveillance décidées par le Client durant une défaillance du système. Aucune déduction n'est admise sur les factures de VT SA à ce sujet. Le matériel hors garantie constructeur (généralement 2 ans).

### ARTICLE 8 : Service de piquet

Le paiement de la redevance de service assure au client une disponibilité de service pendant les heures de service normales de VT SA, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Sauf accord particulier stipulé dans le contrat.

### ARTICLE 9: Frais supplémentaires

Le client prend à sa charge une éventuelle augmentation de la TVA, les autres impôts indirects ainsi que les taxes applicables en Suisse à la conclusion ou à l'exécution du présent contrat et de ses avenants. (taxe de recyclage).

### ARTICLE 10 : Horaire d'ouverture et délai d'intervention

Notre service technique est atteignable durant les jours ouvrables du lundi au vendredi de huit heures à 17 heures du lundi au vendredi. Sauf jours fériés ou fermeture exceptionnelle. En dehors de ces heures, notre service technique reste possiblement atteignable moyennant une taxe additionnelle non incluse dans les garanties ou contrat de maintenance. Sauf accord particulier stipulé dans le contrat. Le délai de réaction est d'au maximum 72 heures ouvrables.

### ARTICLE 11 : Améliorations techniques

VT SA apporte à ses systèmes les améliorations techniques qu'elle juge utiles. Lorsque les améliorations ne peuvent pas être faites sans frais, VT SA fera parvenir un devis au client.

### ARTICLE 12 : Adjonctions au système

Toutes adjonctions, modification ou extensions du système doit, pour éviter un mauvais fonctionnement de celui-ci, dû à une incompatibilité ou autre phénomène technique, être annoncées à VT SA. Sinon celle-ci se réserve le droit de résiliation du présent contrat avec effet immédiat.

### ARTICLE 13 : Dispositions particulières

Un rapport de service sera établi et remis au client lors de chaque service d'entretien avec la liste des pièces remplacées et les heures supplémentaires éventuelles. Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles entre VT SA et son client, les deux parties les acceptant sans réserve. VT SA ne saurait être responsable de toutes pertes de données, il appartient au client de procéder à toutes les sauvegardes nécessaires. VT SA fixe le date d'intervention du service inclut dans le contrat. Le contrat se limite à couvrir les éléments et prestations listées dans l'annexe 1. Le client est dans l'obligation d'informer VT SA dès qu'il perçoit un dysfonctionnement technique. Le client est dans l'obligation de tester le bon fonctionnement et à intervalle régulier.

### ARTICLE 14 : Responsabilité de VT SA

En cas de faute de sa part, VT SA dispose d'une couverture d'assurance RC d'un montant de CHF 5'000'000.— par événement pour les dommages dont les causes sont issues du présent rapport contractuel Si une annuité de service des systèmes ayant directement causé les dommages pour les dommages direct ou indirect, corporels et matériels, dépasse ce montant, la limite de responsabilité est augmentée d'autant. VT SA décline formellement toute responsabilité pour les dommages dus à la non-exécution des obligations du client, ainsi que pour tous dommages indirects ou consécutifs tels que manque à gagner ou prétentions de tiers.

### ARTICLE 15 : Dispositions finales

Pour pouvoir exécuter les prestations de service, le personnel de VT SA doit avoir libre et plein accès aux systèmes tout en respectant les dispositions et règlements en termes de sécurité. Le service sous ce contrat est limité au lieu d'installation stipulé dans le contrat de maintenance. Le client est tenu d'avertir VT SA à temps de tout changement d'emplacement des systèmes. VT SA peut, à ses frais, transférer provisoirement un ou plusieurs éléments du système dans un local de VT SA, si elle le juge nécessaire pour fournir ses prestations de service définies dans le présent contrat. Néanmoins VT SA garantit le fonctionnement global du système durant la réparation. Pendant la durée du contrat et après son échéance VT SA ne révélera pas des faits destinés par leur nature à rester confidentiels, tels que secrets d'affaires du client dont il pourrait prendre connaissance d'une manière générale et en particulier lors de l'exécution de son mandat. VT SA veillera tout particulièrement à ce que les personnes employées ou mandatées par elle pour les besoins du présent mandat respectent cette obligation.

### ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE ET FOR

Le présent contrat est régi par le droit Suisse. Le for juridique est Etoy.

Fait à Morges, le 18 avril 2024