

Conditions générales des Carnet d'heures

Table des matières

1. Objet.....	1
2. Utilisation	1
3. Conditions d'intervention	2
4. Décomptes des heures.....	2
5. Documentation	2
6. Rapport d'intervention	2
7. Relevés du carnet d'heures.....	2
8. Facturation et paiement	2
9. Validité	3
10. Exclusions	3
11. Solde d'heures insuffisant.....	3
12. Engagement ACRpro	3
13. Responsabilité	3
14. For juridique et droit applicable	3

1. Objet

Le carnet d'heures est un système de prépaiement de services, donnant droit à un volume prédéfini d'heures de prestations techniques ou de support, utilisables selon les besoins du client. Des conditions particulières peuvent s'appliquer dans le cas d'une utilisation pour formation ou pour atelier.

Le carnet d'heures est vendu par tranche, avec un tarif préférentiel et dégressif selon le volume acheté.

Ces conditions ne sont pas rétroactives et ne s'appliquent qu'au carnet en cours.

2. Utilisation

Les heures peuvent être utilisées pour toute prestation couverte par le champ d'application convenu au préalable (par exemple pour support technique, assistance, formation etc).

Le carnet d'heures est utilisable parmi l'ensemble des compétences d'ACRpro.

Les prestations de type « forfait/abonnement de maintenance » sont en principe exclues et requièrent un contrat séparé.

3. Conditions d'intervention

La planification des interventions est soumise à disponibilité.

La planification des interventions se fait dans les horaires d'ACRpro.

Les demandes non planifiées, sont considérées comme « urgentes » et sont majorées.

ACRpro met tout en œuvre pour satisfaire les demandes urgentes, mais n'a pas d'obligation d'y répondre.

Les demandes d'intervention en dehors des heures ouvrables sont majorées et font l'objet d'une planification. ACRpro fera une proposition de majoration selon les cas.

Le carnet d'heures ne donne droit à aucune priorité ni dérogation.

Le client reste responsable des demandes émanant de son organisation.

L'ensemble des détails et des coûts sont précisés dans le tableau ci-après.

4. Décomptes des heures

Les heures sont décomptées en régie :

- Au quart d'heure pour des activités à distance (accès distant, sur compte, cloud ou serveur client etc) ainsi que par téléphone ;
- A la demi-heure sur site ;
Une heure minimum est décomptée sur site.

Le temps de déplacement est décompté au forfait.

L'ensemble des détails et des coûts sont précisés dans le tableau ci-après.

5. Documentation

La documentation nécessaire pour le bon suivi des dossiers ou celle que nous jugeons nécessaire ainsi que celle demandée par le Client est décompté en heures.

6. Rapport d'intervention

Pour chaque intervention un rapport sera émis et transmis au client par PDF.

Le rapport d'intervention est réputé accepté par le Client après 72h00 (selon les jours ouvrables du Client).

7. Relevés du carnet d'heures

Un relevé du carnet d'heures est tenu à jour et obtainable en tout temps sur demande du Client, mais transmis au Client au minimum chaque trimestre pour autant qu'il y ait eu une variation depuis le dernier décompte.

En cas de solde inférieur à 4 heures, un nouveau carnet d'heures sera proposé afin de garder un crédit d'heures.

8. Facturation et paiement

Le carnet d'heures est facturé intégralement à la commande. Il ne fait l'objet d'aucun remboursement, partiel ou total.

Le paiement s'effectue par avance.

9. Validité

Chaque carnet d'heures est valable 12 mois à compter de la date de facturation. Passé ce délai, les heures non utilisées seront considérées comme périmées et non remboursables.

10. Exclusions

Ne sont pas compris dans le carnet d'heures :

- Les fournitures, pièces ou matériel ;
- Le matériel de location ou de remplacement ;
- Les frais d'abonnement ou de mise-à-jour.

11. Solde d'heures insuffisant

Si le solde d'heures semble insuffisant lors de la requête d'intervention ;
Alors ACRpro proposera d'office un nouveau Carnet d'heures.

Si en cours d'intervention le solde d'heures est insuffisant ;
Alors ACRpro n'interrompt pas ses services ;
Mais proposera un nouveau carnet d'heures.
Le client aura 72h00 (selon les jours ouvrables du Client) pour procéder à son paiement ;
Sinon les heures non-couvertes par le carnet seront facturées au prix de l'heure individuelle.

12. Engagement ACRpro

ACRpro s'engage à mettre à disposition le personnel qualifié pour la requête d'intervention annoncée.

Si en cours d'intervention une qualification supérieure est requise à celle annoncée et qu'elle requiert le changement de personnel intervenant ;
Alors cela sera considéré comme une nouvelle requête (avec de nouveaux critères d'intervention, de planification et de décompte et de déplacement).

13. Responsabilité

ACRpro s'engage mettre en œuvre les moyens nécessaires et à réaliser les prestations avec diligence et professionnalisme.

ACRpro n'a pas d'engagement de résultat. Aucune responsabilité ne pourra être engagée pour des retards dus à une demande tardive ou à une planification non anticipée.

14. For juridique et droit applicable

L'ensemble des Conditions Générales ACRpro SA sont applicables. Elles sont disponibles sur notre site :
<https://www.acrpro.ch/cg/>

En cas de litige le for juridique est à Genève.

ACRpro ; Carnet d'heures	
<u>Prix de l'heure individuelle</u>	148.-/h HT
Programmation	168.-/h HT
Informatique	188.-/h HT
<u>Prix de l'heure par carnet de</u>	
10h00	130.-/h HT
20h00	125.-/h HT
50h00	110.-/h HT
<u>Facturation</u>	A la commande
	Payable en une fois en avance
<u>Utilisation</u>	L'ensemble des compétences d'ACRpro
	Après paiement du carnet
<u>Condition d'intervention</u>	
• Planification	Interventions à planifier selon disponibilités
• Horaires	Du lundi au vendredi
	De 9h00 à 18h00
• Délai d'intervention	
Courant	Selon la planification
En urgence	Dans les 2h00 après l'acceptation d'intervention
• Majoration	
En urgence	Majoration de 25%
Le week-end, jours fériés ou hors période	Selon les cas ; Nous consulter
<u>Décompte du temps</u>	
• A distance	Par 1/4 heure
	1/4h entamé = 1/4 heure dû
• Sur place	1h00 minimum
	Ensuite par 1/2h
	1/2 h entamée = 1/2 heure due
<u>Décompte des déplacements (aller-retour)</u>	
• Zone Carouge et Genève + Vernier, Onex, Lancy, Plan-les-Ouates, Troinex, Veyrier, Chêne-Bougeries	1h00
	Gratuit si plus de 4h00 décomptées
• Zone de proximité immédiate	Selon les cas ; Nous consulter
• Autre	Selon les cas ; Nous consulter