

## 1. Généralités

Les présentes conditions complètes les « CGV » de LGEV disponibles à l'adresse : <https://www.lgev.ch/documents>  
Elles règlent les droits et les devoirs réciproques entre LGEV Sàrl (ci-après « LGEV », «LGEV Sàrl») et ses clients (ci-après «Le Client»).

L'utilisation du carnet d'heures (ci-après « intervention ») ne se limite pas qu'aux prestations définies dans le « cahier des charges» et peut également être utilisée pour toutes les prestations fournies par LGEV Sàrl. Par exemple (liste non exhaustive) : Consulting et conseils, formations, développement, dépannage, rédaction de documents, planification, temps de déplacement, intervention en tout genre, etc.. en lien avec le service prévu par le contrat.

- Les interventions sont comptées en unité/heure. Une heure = 4 unités.
- Les interventions sont traitées selon le cahier des charges. Un planning peut être défini. Il peut être modifié, un e-mail faisant foi.
- Pour les prestations récurrentes, sauf mention contraire sur le contrat, LGEV est libre de procéder à l'exécution du travail selon sa propre planification et au gré de ses disponibilités. En règle générale, le travail est exécuté durant les heures de bureau, les jours ouvrés, hors «Fermetures».
- Dans certains cas, certaines tâches peuvent être exécutées lors de la prochaine récurrence.  
*Par exemple : Tri du courrier journalier. Si le tri du courrier est effectué le lundi à 11h00 et que du nouveau courrier arrive entre temps à 13h00, ce dernier ne sera traité que le jour ouvré suivant, par exemple, le mardi suivant s'il n'est pas férié.*
- Les demi-heures entamées sont comptées comme pleines (2 unités).
- Les prestations de type « forfait/ abonnement » requièrent un contrat séparé.
- Le paiement s'effectue par avance. Un carnet d'heures est valable 1 an dès la signature du contrat. Une fois les heures consommées, le contrat prend fin. Une option de renouvellement automatique est possible auquel cas, un nouveau carnet sera facturé automatiquement.
- Les heures non-consommées ne sont pas reportées après l'échéance.
- Le Client établira une liste (procuration) du personnel autorisé à effectuer des demandes.
- LGEV procédera à l'authentification des personnes autorisées par l'adresse e-mail d'expéditeur dans le cas d'une demande par e-mail ou par « mot de passe » et/ou « question de sécurité », dans le cas d'une demande par téléphone.
- Les demandes par téléphone / messagerie (hors e-mail) non-agendé, sont considérées comme « urgentes ».
- Le détail du temps horaire effectué est considéré comme accepté après 24h00.
- Le Client reste responsable des autorisations qu'il donne.
- Le Client reste responsable du travail exécuté en son nom par LGEV et veillera à le vérifier à réception.
- Le Client donnera procuration à LGEV auprès de ses différents fournisseurs (qu'il avisera) pour lesquels LGEV doit effectuer des tâches.
- En cas d'utilisation de logiciel spécifique exigé par le Client, les frais de mise en service et de licence ne sont pas compris dans l'offre. Il est de la responsabilité du Client de fournir les outils éligibles à la bonne exécution du travail. A défaut, LGEV est libre d'utiliser ses propres outils et est libre de faire appel à ses propres fournisseurs. Auquel cas LGEV ne saurait être tenu pour responsable de tous dommages, y compris ceux liés à la protection des données.

Les demandes devront être adressées par e-mail à l'adresse définie par le contrat ou l'offre.

Dépannage & intervention sur site :

Les frais de déplacement ne sont pas compris. Le carnet d'heures peut être utilisé, pour ce faire.

Les périodes d'intervention sont nommées :

- Heures de bureau : Lu-Ve de 08h00 – 17h00, ci-après «Heures de bureau»
- Le soir : Lu-Ve de 17h00 – 21h00, ci après « Le Soir ».
- Fermetures, week-ends et fériés :  
Lu-Ve de 21h00 à 08h00, les Fermetures de LGEV, week-ends et jours fériés officiels vaudois, dénommés «Fermetures».

## 2. Tarifications

Le carnet d'heure sera facturé selon le choix du Client lors de sa commande et/ou la signature du contrat ou de l'offre. Le paiement d'un carnet d'heures s'effectue par avance. Selon le choix du Client ou les dispositions de l'offre, il peut être renouvelé automatiquement dès le solde d'unité épuisé\*.

Un supplément de « U x2 » sera appliqué si la requête doit être exécutée en urgence et/ou en dehors des Heures de bureau, de « U x2,5 » Le Soir et de « U x3 » durant les Fermetures. Pour les clients sans SLA 24/7 un supplément de 4 unités sera facturé par intervention.

\* **Note** : Option de renouvellement automatique : Si les heures sont intégralement consommées avant la fin de la durée contractuelle d'1 (un) an, un nouveau carnet d'heures est automatiquement renouvelé et facturé aux conditions et tarifications applicables au jour du renouvellement (a). La nouvelle période de validité d'1 (un) an sera définie par la date de paiement.

(a) En cas de modification des tarifs des carnets d'heures, le prix appliqué sera celui du tarif en vigueur au moment du renouvellement et non plus le tarif appliqué au moment de l'établissement du contrat. LGEV Sàrl se réserve le droit d'ajuster ses tarifs en tout temps notamment en cas d'inflation.

### 3. **SLA 24/7**

---

Abonnement mensuel, payable d'avance : CHF 1'050.00 (mille cinquante) H.T. (hors taxes)/mois.

Traitement des demandes et début d'intervention prioritaires, sous 30 (trente) minutes en semaine (Lu-Ve 08h00 - 17h00) et 60 minutes, Le s Soir et 90 minutes durant les Fermetures. Un supplément de « U x2,5 » sera appliqué Le Soir, et « U x3 » durant les Fermetures.

L'option SLA 24/7 donne accès au Client à un moyen privilégié de contact dans la limite de 5 (cinq) demandes par mois. Ce dernier est défini sur le contrat et sera transmis dès l'activation du service. Le quota de demandes n'est pas reporté d'un mois à l'autre et toutes demandes supplémentaires peuvent être facturées au tarif de CHF 180.00 H.T. (hors taxes)/demande ou 4 unités du carnet d'heures si le solde au moment de la demande est suffisant. Le SLA permet une prise de contact prioritaire mais ne garantit en aucun cas une résolution de problème immédiate. Une impossibilité de résolution ou de prise en charge ne donne droit à aucun dédommagement ni remboursement d'aucune sorte.

### 4. **Dispositions finales**

---

Aucune tarification spéciale ne sera appliquée, sauf mentions contraires dans les « conditions » ou « conditions spéciales » du contrat ou de l'offre.

Annexe(s) :

- Procuration – Personnes autorisées accès aux services de LGEV. Le Client complétera ce document permettant d'identifier les collaborateurs et/ou partenaires autorisés à effectuer des demandes auprès de LGEV Sàrl au nom du Client. Il s'assura de maintenir ce dernier à jour en communiquant à LGEV Sàrl toutes modifications dans les plus brefs délais. À défaut, LGEV Sàrl ne saurait être tenu pour responsable.
- Procuration : Pour le bon déroulement du mandat confié à LGEV, le Client donnera si nécessaire, procuration à LGEV auprès de ses fournisseurs et prestataires tiers.