

ARTICLE 1 - GENERALITES

Les présentes conditions générales de niveau de service (« CGNS ») sont destinées à définir le niveau des prestations du service de dépannage et de support et les engagements de SWISS clinitech sàrl (ci-après la « Société ») envers toute personne physique ou morale ou toute société qui a conclu avec la Société un contrat de vente d'un appareil neuf (ci-après le « Client ») et relatifs à des « problèmes techniques significatifs » survenant à cet appareil. Les autres dispositions contractuelles particulières ou spécifiques sous forme écrite, telles qu'accords individuels, prévalent sur les CGNS. La version actuelle et contractuelle des CGNS est publiée sur le site Internet www.swissclinitech.ch de la Société.

ARTICLE 2 – PROBLEME TECHNIQUE SIGNIFICATIF

Par « problème technique significatif » (ci-après « Problème »), on entend exclusivement un incident ou dysfonctionnement technique survenant à un appareil objet des présentes CGNS, causé par une défaillance technique intrinsèque de l'appareil ou de l'un de ses composants. En aucun cas les présentes CGNS ne prendront en charge des incidents techniques consécutifs à :

- une cause externe ou accidentelle
- la défaillance ou l'échéance d'un consommable (lampe, etc.)
- un entretien inadéquat ou inopportun
- une modification ou intervention non autorisée
- un fonctionnement en dehors des conditions spécifiées
- une négligence ou utilisation abusive ou incorrecte
- un transport ou déplacement non conforme de l'appareil
- une location, sous-location ou mise à disposition de l'appareil à un tiers.

De plus, les Problèmes couverts par les présentes CGNS doivent avoir un impact significatif sur la marche des affaires du Client. En particulier, un incident technique mineur, sans impact majeur sur la marche des affaires du Client, ne serait pas considéré comme un Problème et ne serait pas couvert par les présentes CGNS.

S'il s'agit de demandes d'assistance qui ne tombent pas sous la définition du Problème, le niveau de service « Basic » s'applique par défaut, à bien plaisir.

ARTICLE 3 – COUVERTURE HORAIRE

La « couverture horaire » définit les périodes de la journée, exprimées dans le fuseau horaire de la Suisse, pendant lesquelles sont décomptés les délais mentionnés dans les présentes CGNS et pendant lesquelles les services et prestations proposés sont mis à disposition du Client. Les « heures couvertes » se décomptent dans ces périodes.

ARTICLE 4 – PERMANENCE EMAIL

La « permanence email » définit les jours de la semaine pendant lesquels la boîte aux lettres email « support@swissclinitech.ch » sera relevée par la Société. Les « jours fériés » sont les jours officiels de congé en Suisse, au siège de la Société.

ARTICLE 5 – DELAI DE REPONSE EMAIL

Le « délai de réponse email » définit le délai maximal pour que la Société réponde à l'annonce d'un Problème entrant dans le cadre des présentes CGNS. Cette réponse ne résout pas forcément le Problème en question. Le plus souvent, la première réponse consistera à clarifier les circonstances de

l'incident pour en faciliter le diagnostic et informer le Client d'une solution possible ou d'une alternative.

ARTICLE 6 – PERMANENCE TELEPHONIQUE

La « permanence téléphonique » définit les jours de la semaine pendant lesquels la Société sera atteignable par téléphone, via un numéro d'urgence spécial, soit sous la forme d'un centre d'appel, soit sous la forme d'une boîte vocale. Ce numéro d'urgence ne peut être utilisé que pour rapporter des Problèmes selon l'objet des présentes CGNS. Les « jours fériés » sont les jours officiels de congé en Suisse, au siège de la Société.

ARTICLE 7 – EFFORT RAISONNABLE

La notion « d'effort raisonnable » signifie que la Société fait tout son possible pour répondre et résoudre les Problèmes signalés, avec diligence, le plus rapidement possible, mais sans offrir de garanties au niveau des temps de réponse et de résolution.

ARTICLE 8 – DELAI DE REPONSE TELEPHONIQUE

Le « délai de réponse téléphonique » définit le délai maximal pour que la Société réponde à l'annonce d'un Problème entrant dans le cadre Des présentes CGNS. Cette réponse ne résout pas forcément le Problème dont il est question. Le plus souvent, la première réponse consistera à clarifier les circonstances du Problème pour en faciliter le diagnostic et informer le Client d'une solution possible ou d'une alternative.

ARTICLE 9 – DELAI DE PRISE EN CHARGE

Le « délai de prise en charge » définit le délai maximal pour que la Société initie une action corrective en vue de résoudre un Problème entrant dans le cadre des présentes CGNS. Ce délai court dès que tous les éléments d'informations nécessaires à un premier diagnostic ont été transmis avec diligence par le Client. L'action corrective peut être de diverses natures, selon les cas et selon le libre arbitre de la Société.

ARTICLE 10 – DELAI D'INTERVENTION SUR PLACE

Le « délai d'intervention sur place » définit le délai maximal pour que la Société, ou un tiers mandaté par lui-même, intervienne dans les locaux du Client pour prendre en charge un Problème entrant dans le cadre des présentes CGNS. Ce délai court dès que tous les éléments d'informations nécessaires à un premier diagnostic ont été transmis avec diligence par le Client. La décision d'intervenir ou non sur place dépend de la nature technique du Problème et des moyens nécessaires à sa résolution. Cette décision est du ressort de la Société et d'elle seule. En particulier, si une autre forme d'intervention lui semble mieux appropriée, elle pourra la mettre en œuvre avant d'envisager d'intervenir sur place.

ARTICLE 11 – DELAI DE RESOLUTION

Le « délai de résolution » définit le délai maximal pour que la Société résolve le Problème entrant dans le cadre des présentes CGNS. Ce délai court dès que tous les éléments d'information nécessaires à un premier diagnostic ont été transmis avec diligence par le Client. La forme que prendra la solution est du ressort de la Société et d'elle seule. Le Client devra éventuellement admettre temporairement une solution alternative ou une baisse de fonctionnalité, pour autant que cette baisse de fonctionnalité ne l'oblige raisonnablement pas à interrompre à 100% l'exercice normal de son activité commerciale. Le « délai de résolution » ne court pas si la Société décide de remplacer l'appareil selon le « délai de

remplacement ».

ARTICLE 12 – DELAI DE REMPLACEMENT

Le « délai de remplacement » définit le délai maximal pour que la Société remplace temporairement l'appareil défectueux, à la suite d'un Problème entrant dans le cadre des présentes CGNS, par un appareil similaire ou par un appareil offrant des fonctionnalités similaires, en attendant la réparation de l'appareil défectueux. Ce délai court dès que tous les éléments d'information nécessaires à un premier diagnostic ont été transmis avec diligence par le Client. Le choix de l'appareil de remplacement est du ressort de la Société et d'elle seule.

ARTICLE 13 – NIVEAU DE SERVICE

Pour chaque appareil neuf acheté par le Client, la Société offre automatiquement le niveau de service « Basic » pendant la période de garantie contractuelle, tel que décrit ci-dessous. Lors de la commande d'un appareil neuf, ou durant les deux (2) ans consécutifs à la livraison de cet appareil, le Client a la possibilité de souscrire à un niveau de service plus élaboré selon les tarifs en vigueur.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des prestations incluses dans chaque niveau de service en Suisse.

	BASIC	PLUS	PREMIUM
Couverture horaire	09h00-12h00 14h00-17h00	09h00-12h00 14h00-17h00	07h00-19h00
Permanence email	Lu-Ve sauf jours fériés	Lu-Ve sauf jours fériés	Lu-Sa sauf jours fériés
Délai réponse email	12 heures couvertes	8 heures couvertes	4 heures couvertes
Permanence téléphonique	Non incluse	Lu-Ve sauf jours fériés	Lu-Sa sauf jours fériés
Délai réponse téléphonique	Non inclus	8 heures couvertes	4 heures couvertes
Délai prise en charge	Effort raisonnable	12 heures couvertes	6 heures couvertes
Délai intervention sur place ¹	Non inclus	16 heures couvertes	12 heures couvertes
Délai résolution ¹	Effort raisonnable	32 heures couvertes	16 heures couvertes
Délai remplacement ¹	Non inclus	48 heures couvertes	24 heures couvertes

ARTICLE 14 – TARIF

La souscription à un niveau de service est payante selon le tarif en vigueur.

Dans tous les cas, les pièces de rechange hors garantie et les prestations de service, par exemple les frais de déplacement, sont payantes et seront facturées en sus. Les conditions générales et les tarifs du « Service après-vente » s'appliquent par défaut.

Si l'intervention de la Société n'entre pas dans le cadre des présentes CGNS, par exemple s'il ne s'agit pas d'un Problème au sens des présentes CGNS ou bien si tous les éléments d'informations nécessaires à un premier diagnostic n'ont pas été transmis avec diligence et avec exactitude par le Client, la Société se réserve le droit de facturer ses prestations hors contrat au tarif en vigueur.

¹ Les délais d'intervention, de résolution et de remplacement pour un Client situé hors de Suisse sont augmentés de :

- +6 heures couvertes, dans un rayon de 500km à vol d'oiseau depuis le siège de la Société en Suisse
- le nombre d'heures effectives de transport pour un territoire continental de l'UE au-delà de ces 500km

Les sommes prévues ci-dessus seront payées par virement bancaire dans les dix jours dès la réception de la facture.

ARTICLE 15 – OBLIGATION DE MOYENS

Pour l'accomplissement des diligences et prestations de l'objet des présentes CGNS, la Société s'engage à donner ses meilleurs soins, conformément aux règles de l'art. La présente obligation, n'est, de convention expresse, que pure obligation de moyens.

ARTICLE 16 – OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

La Société considèrera comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourra avoir connaissance à l'occasion des présentes CGNS. Pour l'application de la présente clause, la Société répond de ses salariés comme de lui-même. La Société, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou si elle en avait connaissance, ou les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

ARTICLE 17 – OBLIGATION DE COLLABORATION

La Société pourra solliciter du Client tous les éléments nécessaires à la bonne réalisation de l'objet des présentes CGNS. En particulier, le Client fera diligence pour être disponible et pour aider la Société à atteindre les objectifs fixés par le présent contrat. Tout retard imputable au client sera reporté sur les délais contractuels. La non-diligence du client mettra fin aux obligations de la Société.

ARTICLE 18 – COMPENSATION

Si la Société devait ne pas arriver à respecter les obligations des présentes CGNS, le Client peut réclamer une compensation consistant en une réduction des seuls montants relatifs à la souscription du niveau de service dans le cadre des présentes CGNS, facturés au Client et acquittés par ce dernier pro rata temporis sur une période de trois (3) mois précédant l'annonce du Problème, selon la table ci-dessous :

Heures de dépassement de l'objectif	Réduction
0 < 4 heures	25%
4 < 8 heures	50%
8 < 12 heures	75%
Plus de 12 heures	100%

ARTICLE 19 – SOUMISSION DES RECLAMATIONS

Toutes les réclamations ayant trait au niveau de service offert par la Société doivent être dûment motivées et être envoyées dans les quinze (15) jours suivant la date du manquement par courrier recommandé à l'adresse du siège social de la Société en Suisse.

ARTICLE 20 – RESPONSABILITES

Le Client convient de convention expresse que, quels que soient les fondements de sa réclamation, et la procédure suivie pour la mettre en œuvre, la responsabilité éventuelle de la Société à raison de l'exécution des obligations prévues aux présentes CGNS, sera limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le Client pour la souscription du niveau de service dans le cadre des présentes CGNS. La compensation prévue par les présentes CGNS constitue pour le client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et exclut toute réclamation en dommages et intérêts pour quelque motif que ce soit. En particulier, la Société n'encourra aucune responsabilité à raison de toute perte de bénéfices, de trouble commercial, de demandes que le Client subirait, de demandes ou de réclamations formulées contre le Client et émanant d'un tiers.

ARTICLE 21 – VALIDITE

Les présentes CGNS sont valides dès la livraison de l'appareil chez le Client pendant toute la durée contractuelle de la garantie.

ARTICLE 22 – RESILIATION

Les présentes CGNS pourront être résiliées à tout instant par chacune des parties, sous réserve d'un préavis d'une (1) semaine. Dans cette hypothèse, si la résiliation est le fait du Client, les sommes déjà perçues par la Société lui demeureront acquises. Si la résiliation est le fait de la Société, celle-ci rembourserait les sommes versées par le Client, au prorata de la période restant, à l'exclusion de toute autre prétention ou indemnisation.

ARTICLE 23 – INTERPRETATION

Les présentes CGNS contiennent tous les engagements des parties, et les correspondances, offres ou propositions antérieures à leur entrée en vigueur, sont considérées comme non-avenues.

ARTICLE 24 – JURIDICATION COMPETENTE

Tout litige susceptible de s'élever entre les parties, à propos de la formation, de l'exécution, ou de l'interprétation des présentes CGNS, sera de la compétence exclusive des tribunaux du lieu de domicile du siège social de la Société selon le droit suisse.

² *seule la version française de ces conditions générales fait foi.*