

Annexe: Niveau de service

Basic Plus

La présente annexe fait partie intégrante du contrat individuel conclu entre GRAPHAX SA (dénommée ci-après «GRAPHAX») et le CLIENT.

1. Objectif et teneur

GRAPHAX et le CLIENT ont convenu dans le contrat individuel le niveau de service décrit ci-dessous au paragraphe 3. Les services et autres prestations fournies par GRAPHAX dans le cadre du contrat individuel sont décrits dans les dispositions contractuelles générales annexées au contrat individuel. Les prestations de service sont toujours réalisées sur les appareils GRAPHAX et leurs accessoires (dénommés ci-après collectivement «**objets du service**») mentionnés dans le contrat individuel sous la rubrique «Appareils».

En cas de dérangement (au sens de la définition figurant ci-après au paragraphe 2), GRAPHAX fournit les prestations de service sur la base du présent niveau de service.

2. Dérangements

Il y a **dérangement** nécessitant une intervention de service de GRAPHAX, au niveau de service choisi, lorsque les objets du service ne peuvent pas être utilisés ou ne peuvent l'être que de façon limitée en raison d'une défaillance matérielle ou de l'usure de composants (pièces d'usure, consommables, etc.). Le CLIENT est conscient du fait que la qualité de la couleur et de la copie peut être altérée par le vieillissement et les périodes d'arrêt de l'appareil et/ou par des variations de la température et d'humidité de l'air. Une telle altération ne constitue un dérangement que si GRAPHAX estime qu'elle est manifestement imputable à un défaut de l'appareil ou des consommables. Les défauts logiciels (comme les bugs de micrologiciels, de pilotes, etc.) qui ne limitent pas considérablement l'utilisation de l'appareil ne relèvent pas du niveau de service.

3. Niveau de service «Basic Plus»

Horaires de permanence ⁽¹⁾	Lundi au vendredi, de 07h30 à 12h00 et 13h00 à 17h00. À l'exception des jours fériés légaux sur le site de l'objet du service.
Temps de réaction ⁽²⁾ :	4 heures
Temps d'intervention ⁽³⁾ :	8 heures
Moment à partir duquel le temps d'intervention est calculé ⁽³⁾ :	après la prise de contact téléphonique par GRAPHAX
Prestations de service incluses:	conformément aux CCG
Avoir crédité au CLIENT en cas de non-respect du temps de réaction et/ou d'intervention ⁽⁴⁾ :	CHF 30.00 (max. 1 avoir/mois)

4. Définitions des termes

⁽¹⁾Horaires de permanence: les signalements de dérangement peuvent être faits par le CLIENT pendant les heures de bureau, du lundi au vendredi, de 07h30 à 12h00 et 13h00 à 17h00, sauf les jours fériés légaux sur le site de l'objet du service. Les signalements de dérangement se font en téléphonant au centre de service GRAPHAX, dont le numéro de téléphone figure sur la plaquette apposée sur l'appareil. Un signalement de dérangement est réputé être correctement parvenu chez GRAPHAX lorsqu'un collaborateur de service l'a reçu par téléphone.

(2)Temps de réaction: rappel par un collaborateur de service GRAPHAX après réception d'un signalement de dérangement pour apporter une assistance téléphonique et/ou convenir d'un rendez-vous.

Si, pendant les horaires de permanence, le CLIENT ne peut pas être contacté le même jour ouvrable dans le temps de réaction imparti, GRAPHAX prend contact avec le CLIENT le jour ouvrable suivant.

Le respect du temps de réaction est mesuré comme suit: temps écoulé entre le moment où un signalement de dérangement parvient chez GRAPHAX et 17h00 (fin des horaires de permanence) le jour ouvrable correspondant, plus temps écoulé entre 07h30 du jour ouvrable suivant et le rappel d'un collaborateur de service GRAPHAX. Les pauses déjeuner de 12h00 à 13h00 sont à prendre en compte dans le calcul du temps de réaction.

Si le temps de réaction ne peut pas être respecté parce que le CLIENT n'est pas joignable ou pour d'autres raisons dont la responsabilité incombe au CLIENT, celui-ci perd toute prétention relative à l'avoir.

(3)Temps d'intervention: intervention de service sur place.

Si, en raison des horaires de permanence, une intervention de service sur place n'est pas possible le même jour ouvrable dans le temps d'intervention imparti, l'intervention de service sur place a lieu le jour ouvrable suivant. Le respect du temps d'intervention est mesuré comme suit: temps écoulé entre le moment où le centre de service GRAPHAX prend contact avec le CLIENT pour apporter une assistance téléphonique et/ou convenir d'un rendez-vous (voir temps de réaction) et 17h00 (fin des horaires de permanence) le jour ouvrable correspondant, plus temps écoulé entre 07h30 du jour ouvrable suivant et l'intervention de service sur place par GRAPHAX. Les pauses déjeuner de 12h00 à 13h00 heures sont à prendre en compte dans le calcul du temps d'intervention.

Si le temps d'intervention ne peut pas être respecté en raison de l'absence du CLIENT ou pour d'autres raisons dont la responsabilité incombe au CLIENT, celui-ci perd toute prétention relative à l'avoir.

La présence du CLIENT à l'emplacement de l'objet du service au moment du rendez-vous convenu est impérative. Les interventions de service déjà commencées qui ne peuvent pas être terminées avec succès pour des raisons dont la responsabilité incombe au CLIENT sont facturées séparément, déplacement en sus.

Avoir crédité au CLIENT en cas de non respect du temps de réaction et/ou d'intervention⁽⁴⁾: Si, pour des raisons dont la responsabilité incombe à GRAPHAX, le temps de réaction et/ou d'intervention indiqué n'est pas respecté, le CLIENT peut, dans un délai de 30 jours, réclamer par écrit le montant indiqué sous forme d'avoir. Ce montant peut être crédité au CLIENT une fois par mois au maximum.

5. Dispositions générales relatives au niveau de service

- 5.1 Les horaires de permanence peuvent être élargis sur demande ou par accord mutuel. Les horaires de permanence élargis sont facturés en sus au CLIENT.
- 5.2 La réponse téléphonique aux questions sans rapport avec un dérangement (voir paragraphe 2) est facturée séparément au CLIENT. Il est donc expressément recommandé au CLIENT de consulter les manuels de l'objet du service avant de prendre contact avec le centre de service GRAPHAX.
- 5.3 Le CLIENT est tenu de décrire avec exactitude et précision les dérangements survenus et d'apporter une aide raisonnable pour la recherche et l'élimination des défauts en suivant les consignes téléphoniques données par un collaborateur du centre de service (par ex. en indiquant les codes d'erreur affichés sur l'objet du service).
- 5.4 Les prestations ne sont fournies sur le lieu d'intervention de l'appareil qu'après qu'un dérangement n'a pas pu être corrigé avec l'aide du centre de service GRAPHAX.
- 5.5 Les visites de service effectuées inutilement en raison d'indications erronées données par le CLIENT ou pour d'autres raisons dont le CLIENT est responsable sont facturées séparément en sus du déplacement, en fonction du temps passé.
- 5.6 GRAPHAX ne garantit au CLIENT aucune durée déterminée pour l'élimination d'un dérangement par GRAPHAX (temps de réparation).
- 5.7 Les dépannages convenus avec le CLIENT dans un contrat individuel et effectués en dehors des heures de service mentionnées sont facturés séparément au CLIENT (main d'œuvre et déplacement).

- 5.8 GRAPHAX est en droit de remplacer à ses propres frais l'appareil par un modèle comparable au lieu de procéder à un dépannage. Si le CLIENT refuse un tel échange, il perd toutes les autres prétentions relatives à la fourniture des prestations de service sont irrecevables.
- 5.9 Pendant le temps de réparation, le CLIENT n'est pas en droit d'exiger un appareil de remplacement.
- 5.10 En l'absence d'autres indications, les prestations de service sont uniquement fournies à l'adresse convenue dans le contrat individuel où se trouve l'objet du service.
- 5.11 Dans le cas d'un contrat de service, les déménagements d'appareils doivent en principe être signalés (cela concerne également les objets de service achetés). En cas de déménagement d'un appareil, GRAPHAX se réserve le droit de modifier les conditions convenues dans le contrat de service.
- 5.12 Le CLIENT doit renouveler ou remplacer lui-même les consommables suivants:
- Toner
 - Tambours développeurs
 - Agrafes
 - Supports d'impression et de copie
- 5.13 L'envoi de consommables, qui est inclus dans le forfait de service ou le prix par page (c'est-à-dire toner, tambours développeurs et unités de développement pour l'impression en noir et blanc et/ou en couleur) s'effectue par courrier A gratuitement pour le CLIENT. Pour l'envoi de consommables non compris dans le forfait de service ou le prix par page (comme, par exemple, les supports d'impression et de copie et les agrafes), GRAPHAX perçoit un forfait de CHF 12.50, hors TVA (sous réserve de modifications) pour les frais d'envoi. Les envois de consommables peuvent également être assurés par courrier express ou par service de coursier à la demande du CLIENT. Les coûts supplémentaires ainsi générés sont à la charge du CLIENT.
- 5.14 À la demande du CLIENT, GRAPHAX procède à un télédiagnostic de l'objet du service. GRAPHAX est en droit de facturer une redevance mensuelle séparée au CLIENT pour cette prestation de service. Les signalements de dérangement qui parviennent chez GRAPHAX via un système de télédiagnostic en dehors des horaires de permanence sont traités le jour ouvrable suivant.