

Conditions Particulières (CP)

Support et Maintenance

Table des matières

1. Dispositions générales.....	3
2. Service de support.....	3
3. Service de maintenance.....	3
4. Prix.....	4

1. Dispositions générales

- 1.1. Les présentes Conditions Particulières Support et Maintenance (ci-après « CP Support et Maintenance ») s'appliquent à la relation juridique entre la société 2itea Sàrl (ci-après « 2itea ») et toute personne physique ou morale de droit privé ou de droit public utilisant un service de support et/ou de maintenance de 2itea (ci-après « Client »).
- 1.2. En concluant un contrat avec 2itea, respectivement en utilisant un service de support et/ou maintenance de 2itea, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CP Support et Maintenance et les accepte pleinement et sans réserve.
- 1.3. Les présentes CP Support et Maintenance font partie intégrante du contrat conclu avec le Client, tout comme les Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV »), et sont accessibles sur le site <https://2itea.ch>.
- 1.4. En cas de contradiction sur un point entre les présentes CP et le contrat, ce dernier prévaudra concernant ce point. En cas de contradiction sur un point entre les CGV et les présentes CP, ces dernières prévaudront concernant ce point.

2. Service de support

- 2.1. 2itea s'engage à répondre aux demandes et/ou à résoudre un problème du Client en rapport avec une ou plusieurs Solutions de 2itea de manière diligente et fidèle. 2itea ne répond qu'à une obligation de moyen et non de résultat.
- 2.2. 2itea met à disposition du Client une adresse e-mail, une plateforme ainsi qu'un numéro de téléphone pour les demandes de support.
- 2.3. Le Client peut transmettre sa demande de support par courriel à support@2itea.ch ou via la plateforme <https://support.2itea.ch>.
- 2.4. Le Client peut également joindre le support de 2itea de 8h à 12h et de 13h à 17h au numéro de téléphone +41 21 552 05 65.
- 2.5. Toute demande effectuée par courriel sera répondue par courriel.

3. Service de maintenance

- 3.1. 2itea s'engage à entretenir le site web du Client de manière diligente et fidèle. 2itea ne répond qu'à une obligation de moyen et non de résultat.
- 3.2. 2itea peut effectuer des maintenances tous les mardis de chaque semaine paire ou tous les derniers samedis du mois.
- 3.3. Toute maintenance effectuée le mardi d'une semaine paire pourra commencer au plus tôt à 19 heures jusqu'à 23 heures. 2itea n'est pas dans l'obligation de faire une quelconque annonce au client dans ce cas.
- 3.4. Pour les maintenances effectuées lors du dernier samedi du mois, 2itea s'engage à communiquer par courriel au Client une semaine à l'avance les modalités de la maintenance.

4. Prix

- 4.1. Les tarifs des services de support et/ou de maintenance de 2itea sont ceux prévus par le contrat entre les parties, ou à défaut sont ceux publiés sur le site <https://2itea.ch>.
- 4.2. Sauf accord différent entre les parties, tout service de support et/ou maintenance de 2itea dépassant une heure par mois est facturé au Client à un tarif horaire de CHF 120.- HT que le Client devra régler en sus.

CP du 10 octobre 2023