

### 1. Généralités

Toute(s) demande(s) adressée(s) à Xineo SA par le client implique l'acceptation des CGV de Xineo, disponibles à l'adresse : <https://www.xineo.ch/documents> ainsi que les grilles tarifaires et conditions ci-dessous.

Les heures sont facturées par tranche de 30 minutes (demi-heure).

Une demi-heure entamée est pleinement due.

Les demandes de support et maintenance doivent être adressées par e-mail exclusivement à l'adresse [support@xineo.ch](mailto:support@xineo.ch).

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 Xineo, week-ends et jours fériés officiels vaudois, ci-après «Les fermetures».

### 2. Tableau tarifications intervention / maintenance / support & dépannage - (hors carnet d'heures)

	Lundi au vendredi	Durant Les fermetures
8h00 – 17h00 (Heure de bureau)	CHF 230.00/heure *	CHF 500.00/heure**
17h00 -21h00 (Le soir)	CHF 380.00/heure *	CHF 500.00/heure**
21h00 – 08h00 (Fermetures) (tarifs de nuit)	CHF 500.00/heure **	CHF 500.00/heure**

### 3. Tableau tarifications déplacement

Selon nos conditions : «Tarifications des frais de déplacement».

### 4. Demande(s) urgente(s)

Sont considérées comme urgente, toutes demandes effectuées par téléphone ou notifiées comme étant «urgentes». Ces demandes seront majorées selon le barème ci-dessous :

\* Majoration de x1.5

\*\* Majoration de x1.3

Exemple : Demande un lundi à 09h00. Tarif normal : CHF 230.00 / heure. Tarif urgence : CHF 345/heure.

### 5. Dispositions finales

Aucune tarification spéciale ne sera appliquée.

En cas de refus de paiement, Xineo se réserve le droit de suspendre toute prestation et de procéder à un recours juridique. Ce document équivaut à une reconnaissance de dette au sens de l'art. 82 LP.

Un numéro de ticket (dossier) unique pourra attribué à votre demande.

Sans annulation de votre part, les conditions ci-dessus sont considérées comme acceptées.

Vous pouvez annuler (sans frais) votre demande en répondant simplement au message de confirmation d'ouverture de ticket ou directement par e-mail à l'adresse [support@xineo.ch](mailto:support@xineo.ch).