



DIANASYS Mayerat Services
Frinzalla 15a - 1470 Seiry - (FR)

CONDITIONS GENERALES

Art 1. Général

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations commerciales entre DIANASYS Mayerat Services (DIANASYS), ci-après dénommée « l'Entreprise » et ses Clients, dans le cadre de la vente de systèmes de sécurité, de la fourniture de prestations d'installation, de mise en service, de configuration ainsi que des contrats de maintenance ("formules").

Les informations relatives au Client, notamment son identité, l'adresse du site concerné, la nature des prestations, les équipements fournis, la formule de maintenance choisie, la date de début du contrat ainsi que les conditions tarifaires, sont définies dans l'offre ou le contrat accepté et signé par le Client.

Sauf disposition contraire indiquée dans l'offre ou le contrat, la période de facturation des formules de maintenance correspond à une durée d'une année à compter de la date de début du contrat.

Art 2. Abonnements (“formules”)

La formule est définie dans l’offre signée par le Client. En règle générale, les prestations incluses dans cette formule comprennent, le service de maintenance annuelle du système de sécurité ainsi que les coûts associés à ces prestations, incluant un forfait de déplacement allégé selon la formule choisie.

Les consommables, tels que les batteries, ne sont pas compris dans le prix des formules.

Les termes « formule », « maintenance » et « révision » sont considérés comme équivalents et ont la même signification. La date d’intervention est fixée d’un commun accord entre l’Entreprise et le Client.

La maintenance comprend notamment les prestations suivantes :

- Nettoyage et contrôle du bon fonctionnement de l'installation y compris les dispositif appairés au système d’alarme, remplacement des batteries si nécessaire
- Vérification du bon fonctionnement de la transmission des alertes (Internet et réseau mobile), ainsi que des accessoires
- Réglage des fonctions selon les besoins du Client
- Paramétrage et configuration selon les demandes du Client

Art 3. Garantie et réclamation

L'Entreprise s'engage à réaliser ses prestations avec professionnalisme et conformément aux engagements définis dans l'offre ou le contrat accepté par le Client. Elle garantit la qualité d'exécution des travaux réalisés ainsi que la conformité des équipements et pièces fournis dans le cadre de ses prestations.

À réception des équipements ou à l'issue des travaux d'installation, de mise en service ou de maintenance, le Client est invité à vérifier le bon fonctionnement de l'installation ainsi que la conformité des prestations réalisées.

Toute remarque ou réclamation concernant un défaut apparent doit être communiquée par écrit à l'Entreprise dans un délai de cinq jours suivant la livraison, l'installation ou l'intervention concernée.

Les défauts qui ne pouvaient pas être détectés lors de la vérification initiale doivent être signalés à l'Entreprise dans les meilleurs délais dès leur découverte, afin de permettre une prise en charge rapide et adaptée.

Art 4. Durée de garantie

Les équipements, pièces de rechange et éléments fournis par l'Entreprise bénéficient d'une garantie de deux ans à compter de leur installation ou de leur mise en service, sauf dispositions particulières prévues dans l'offre ou le contrat accepté par le Client.

Cette garantie ne s'applique pas aux consommables ni aux pièces soumises à une usure normale dans le cadre de leur utilisation.

Afin d'assurer la fiabilité et la durabilité des installations, la garantie est valable sous réserve que les équipements soient utilisés conformément aux recommandations de l'Entreprise et entretenus selon les préconisations en vigueur, notamment dans le cadre des formules de maintenance proposées.

La garantie ne pourra être maintenue en cas d'intervention, de modification, de déplacement ou de maintenance réalisée par un tiers non mandaté par l'Entreprise, ou lorsque des recommandations techniques ou réparations nécessaires communiquées par l'Entreprise n'ont pas été suivies par le Client.

L'Entreprise reste à disposition du Client afin de l'accompagner dans le suivi, l'entretien et l'évolution de son installation de sécurité.

Art 5. Etendue de la garantie

Dans le cadre de ses prestations de service et de ses formules de maintenance, l'Entreprise s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de garantir le bon fonctionnement et la fiabilité de l'installation de sécurité du Client.

En cas de dysfonctionnement couvert par les conditions de garantie applicables, l'Entreprise apportera une solution adaptée à la situation, pouvant notamment comprendre la réparation des éléments concernés, le remplacement des pièces défectueuses ou, lorsque cela est nécessaire, une nouvelle intervention de maintenance. Ces actions ont pour objectif d'assurer la continuité et la performance de l'installation dans les meilleures conditions.

Sauf dispositions légales impératives ou accord particulier convenu avec l'Entreprise, aucune autre prétention ne pourra être exigée, notamment la résiliation du contrat, une réduction du prix ou le remplacement complet du système d'alarme lorsque la remise en état de l'installation permet de rétablir son bon fonctionnement.

Art 6. Exclusion de la garantie

Afin de garantir la qualité et la fiabilité des prestations fournies par l'Entreprise, les conditions de garantie ne couvrent pas les consommables, les éléments soumis à une usure normale ainsi que les dommages résultant de causes extérieures ou d'une utilisation non conforme de l'installation.

Sont notamment exclus de la garantie :

- Les événements liés à un cas de force majeure ou à des influences extérieures, tels que coupure d'alimentation électrique, incendie, dégâts d'eau, gel ou autres événements indépendants de la volonté de l'Entreprise
- Le non-respect des recommandations techniques de l'Entreprise relatives à l'installation, l'utilisation, l'entretien ou la maintenance des équipements
- Une utilisation inappropriée, une modification non autorisée ou un entretien insuffisant du système de sécurité
- Les interventions, réparations ou modifications réalisées par un tiers non mandaté par l'Entreprise
- Les dommages résultant d'une détérioration volontaire, d'une négligence, d'un acte de vandalisme ou d'un sabotage

L'Entreprise reste à disposition du Client pour le conseiller et l'accompagner dans l'utilisation, l'entretien et l'évolution de son installation, afin d'en préserver les performances et d'en assurer la durabilité.

Art 7. Responsabilités

L'Entreprise s'engage à réaliser ses prestations avec professionnalisme, conformément aux engagements définis dans les offres, contrats et prestations acceptés par le Client. En cas de défaut avéré dans l'exécution d'une prestation imputable à l'Entreprise, celle-ci mettra en œuvre les mesures nécessaires afin d'y remédier dans les meilleurs délais.

La responsabilité de l'Entreprise ne pourra toutefois être engagée lorsque le dommage résulte d'un événement indépendant de sa volonté, d'une négligence légère, d'une utilisation non conforme de l'installation ou d'une intervention réalisée par un tiers non mandaté par l'Entreprise.

Le Client reste responsable de la souscription d'une assurance adaptée couvrant son habitation, ses locaux et ses biens contre les risques de dommages, de vol, de perte ou tout autre sinistre. La mise en place d'un système de sécurité et la souscription à une formule de maintenance ont pour objectif d'améliorer la protection du site et de contribuer à la détection des événements, mais ne remplacent en aucun cas une couverture d'assurance appropriée.

L'Entreprise ne peut être tenue responsable des dommages directs ou indirects résultant notamment :

- d'un vol, d'une tentative de vol, d'une effraction, d'une intrusion ou des dommages consécutifs causés aux biens du Client
- de la non-transmission ou de la non-réception d'un signal d'alarme en raison d'une indisponibilité ou d'une défaillance des réseaux de communication utilisés (Internet, réseau mobile ou autres infrastructures externes)
- d'un dysfonctionnement du système de sécurité ou des services associés lorsque celui-ci résulte d'une cause non imputable à l'Entreprise
- d'une coupure d'alimentation électrique, d'une intervention extérieure ou de tout événement échappant au contrôle de l'Entreprise

Les systèmes de sécurité installés par l'Entreprise sont conçus pour détecter, dissuader et transmettre les événements d'alarme selon les fonctionnalités prévues. **Ils ne constituent toutefois pas une garantie absolue contre la survenance d'un sinistre.**

L'Entreprise reste à disposition du Client pour l'accompagner dans l'optimisation et la sécurisation de son installation.

Art 8. Durée des prestations/contrat

La durée initiale des prestations et/ou du contrat de maintenance (formule) est définie dans l'offre ou le contrat accepté par le Client.

À l'échéance de la période contractuelle, le contrat de maintenance est renouvelé automatiquement pour une nouvelle période d'une année, sauf disposition contraire convenue entre l'Entreprise et le Client.

Le Client ou l'Entreprise peut mettre fin au contrat par notification écrite, envoyée par courrier recommandé, pour la fin d'une période de facturation, moyennant un délai de préavis de trois mois.

Les dispositions relatives à la résiliation ordinaire s'appliquent sous réserve des cas de résiliation extraordinaire prévus à l'article 9 des présentes conditions générales.

Art 9. Évolution des prestations, tarifs et conditions générales

Afin de garantir des prestations adaptées aux besoins de ses Clients et de tenir compte des évolutions techniques, réglementaires ou liées au marché de la sécurité, l'Entreprise se réserve la possibilité de faire évoluer ses prestations, ses tarifs ainsi que ses conditions générales.

Toute modification sera communiquée au Client dans un délai raisonnable, de manière transparente et appropriée.

Les modifications apportées aux prestations ou aux conditions contractuelles applicables aux formules de maintenance seront communiquées au Client avant leur entrée en vigueur. En cas de modification substantielle, le Client pourra résilier son contrat de maintenance par écrit, par courrier recommandé, dans un délai de trente jours suivant la réception de la communication. À défaut de résiliation dans ce délai, les nouvelles conditions seront considérées comme acceptées par le Client.

Les adaptations tarifaires résultant exclusivement d'une modification des taux d'impôts, taxes, redevances ou obligations réglementaires applicables ne sont pas considérées comme des modifications contractuelles et ne donnent pas droit à une résiliation anticipée du contrat.

Art 10. Termes de paiement

Les factures relatives aux équipements, prestations réalisées ainsi qu'aux formules de maintenance sont établies conformément aux conditions définies dans l'offre ou le contrat accepté par le Client.

Les prestations ponctuelles (vente de matériel, installation, configuration ou interventions spécifiques) sont facturées selon les modalités indiquées dans l'offre correspondante.

Les formules de maintenance sont facturées annuellement au début de chaque période contractuelle, sauf disposition particulière convenue avec le Client.

Le montant facturé doit être réglé au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture. En l'absence d'une date d'échéance spécifiée, le délai de paiement applicable est fixé à dix jours à compter de la date d'émission de la facture.

L'Entreprise reste naturellement à disposition du Client pour toute question relative à la facturation, aux prestations facturées ou aux modalités de règlement.

Art 11. Retard de paiement

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance et en l'absence de contestation écrite et justifiée communiquée par le Client, celui-ci est considéré en situation de retard de paiement.

Dans cette situation, l'Entreprise se réserve le droit de suspendre temporairement tout ou partie de ses prestations, notamment les interventions de service, les prestations de maintenance ou tout autre service associé, jusqu'à régularisation de la situation.

Les frais engendrés par un retard de paiement restent à la charge du Client. À ce titre, l'Entreprise pourra appliquer un intérêt de retard de 3,5 % ainsi que des frais administratifs de rappel de CHF 20.– par rappel transmis.

En cas de recours à un prestataire externe pour le recouvrement de la créance, les frais supplémentaires occasionnés par cette procédure pourront également être facturés au Client.

L'Entreprise privilégie une relation de confiance avec ses Clients et invite toute personne rencontrant une difficulté de paiement à prendre contact dans les meilleurs délais afin d'étudier une solution adaptée.

Art 12. Droit applicable et for

L'ensemble des relations contractuelles entre DIANASYs Mayerat Services, ci-après dénommée « l'Entreprise » et le Client est soumis au droit suisse.

En cas de désaccord relatif à l'exécution, l'interprétation ou l'application d'une offre, d'une prestation, d'une vente ou d'une formule, les parties s'engagent à privilégier dans un premier temps une recherche de solution amiable, dans un esprit de dialogue et de collaboration.

À défaut d'accord entre les parties, tout litige sera soumis aux tribunaux ordinaires compétents du canton dans lequel l'Entreprise a son siège ou son domicile.

Sauf dispositions légales impératives contraires, la responsabilité de l'Entreprise, quelle qu'en soit la cause, est limitée au montant annuel de la formule de maintenance concernée ou, pour les prestations ponctuelles, au montant facturé pour la prestation concernée.