

Conditions commerciales & dispositions relatives aux prestations de service

1. Généralités

Toutes les prestations se fondent sur l'offre dormakaba actuelle, respectivement sur le cahier des charges du Client. Pour les projets d'accès et d'automatisation, une liste complète et claire de portes comprenant les spécifications de chaque fonction de porte concernée constitue la condition préalable à l'exécution des prestations de service proposées et à la mise en service des solutions de portes et des systèmes.

Les prestations supplémentaires de dormakaba Suisse SA qui vont au-delà de ce qui précède et n'étaient pas prévisibles, causées par des adaptations spécifiques au Client ou des modifications du projet, des interruptions ou des délais d'attente consécutifs à des retards du Client, sont facturées en fonction du temps consacré selon les tarifs en vigueur (prix des prestations de service).

Toutes les prestations sont fournies pendant les heures de bureau officielles, en semaine de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, à l'exclusion des jours fériés (en vigueur dans le canton de Zurich/dans le canton de Vaud pour la Suisse romande).

Pour les activités en dehors de ces horaires et expressément demandées par le Client, les prix des prestations de service (suppléments) sont facturés en fonction du temps consacré.

Les présentes Conditions commerciales & dispositions relatives aux prestations de service ainsi que les documents ci-après sont tous considérés comme faisant partie intégrante du contrat:

(i) l'offre dormakaba (ii) les spécifications et (iii) les Conditions générales de vente et de livraison de dormakaba Suisse SA.

En cas de contradictions, la hiérarchie suivante s'applique aux documents mentionnés:

- (i) Les présentes Conditions commerciales & dispositions relatives aux prestations de service
- (ii) L'offre dormakaba
- (iii) Les spécifications
- (iv) Les Conditions générales de vente et de livraison de dormakaba Suisse SA

2. Prix

Tous les prix s'entendent en CHF/hors TVA ou selon le récapitulatif des frais ou l'offre de dormakaba Suisse SA.

3. Durée de validité

Valable trois mois à compter de la date de l'offre, sauf convention contraire.

4. Obligation de collaborer/prestations du Client

Les prestations suivantes doivent être fournies par le Client ou par des tiers, sauf convention écrite contraire:

- Joints de raccordement et d'étanchéité, travaux de maçonnerie et de perçage, découpes, pose de matériel d'encastrement, etc.
- Les composants doivent être installés par le fournisseur de portes et mis à disposition en état de fonctionnement, y compris le câblage et l'installation
- Les installations réalisées par le Client doivent être conformes au plan d'installation de dormakaba Suisse SA
- Les installations de tuyauterie et de câbles nécessaires doivent être réalisées par un électricien agréé, tout comme l'alimentation (230V) et le câblage sur le tableau
- Livraisons de tiers, outils de transport, échafaudages sur chantier, travaux de peinture, joints en mastic, etc.
- Protection des objets livrés et du matériel de travail de dormakaba et de ses auxiliaires contre le vol et les dommages jusqu'à réception

5. Installation/mise en service/réception

La mise en service des portes/installations a lieu en une fois, y compris tous les composants, selon l'estimation du coût des prestations de service. Si les portes/installations doivent être mises en service en plusieurs étapes ou si des tests d'intégration supplémentaires sont requis, les coûts et les frais supplémentaires s'y rapportant sont facturés selon les tarifs en vigueur (prix des prestations de service).

L'installation et la mise en service de produits tiers ainsi que la coordination de tiers ne font pas partie des prestations de service de dormakaba.

La réception des prestations faisant l'objet du contrat doit avoir lieu immédiatement après la fin des travaux. Le Client doit s'assurer qu'une personne habilitée à procéder à la réception est présente. Si la réception ne peut avoir lieu en temps utile au terme des travaux, dormakaba fixe un délai raisonnable pour une nouvelle réception. Si la réception n'a pas lieu dans le délai imparti faute de réaction du Client, les prestations sont réputées acceptées.

6. Garantie et exclusion de responsabilité pour les supports RFID

Sont exclus de la garantie et de la responsabilité les défauts de lisibilité des supports RFID, dans la mesure où ces supports RFID n'ont pas été approuvés ni livrés par la société dormakaba.

dormakaba n'assume aucune responsabilité quant à la qualité ou à la performance des supports RFID qui ne relèvent pas de son contrôle et ne répond pas d'éventuels défauts ou dommages résultant de l'utilisation de tels supports RFID non approuvés ou fournis par dormakaba.

7. Frais imprévus/ajustements

Les frais et prestations supplémentaires non compris dans l'offre, tels que:

- montage et mise en service partiels souhaités par le Client
- modifications de l'étendue de la livraison
- montage provisoire; cylindres, barrières, etc.
- interventions de travail dues au Client en dehors des heures normales de travail, courses à vide, temps d'attente, etc.

sont facturés comme frais supplémentaires en fonction des prestations effectives.

8. Paiement (confirmation de commande/livraison/réception)

Montant net de la commande hors TVA < 30'000.-, 30 jours net après livraison et montage.
Montant net de la commande hors TVA > 30'000.- selon accord.

Nous nous réservons le droit d'adapter le plan de paiement en cas de retard important entre le montage et la mise en service.

9. Prestations de service/heures

Sauf convention contraire, les prix actuels des prestations de service s'appliquent.

10. Direction de projet

Le nombre de déplacements (y compris les visites de chantier et les réunions de coordination) dépend des prestations de service mentionnées dans l'offre. La direction du projet se limite aux produits et solutions proposés et livrés par dormakaba. L'installation et la mise en service de produits tiers ainsi que la coordination de tiers ne font pas partie des frais de direction de projet de dormakaba.

11. Documentation (liste des portes/schéma de raccordement)

Le type de documentation est laissé à la discrétion de dormakaba. En règle générale, celle-ci est établie au moyen des outils de planification dormakaba. Pour ce faire, il faut que les plans mis à disposition par le Client présentent la qualité requise.

Les informations nécessaires à la planification des portes doivent être mises à disposition au préalable par le Client/planificateur.

La planification des portes élaborée par dormakaba consiste à planifier les composants électrifiés et en partie mécaniques sur et autour des portes, qui ont une influence sur les fonctions des portes et le contrôle d'accès, dans le respect des prescriptions légales. Les types de portes supplémentaires qui ne correspondent pas à la norme dormakaba, p. ex. ceux comprenant des produits étrangers, sont facturés en fonction du temps consacré.

12. Installation/mise en service de l'application SW

L'installation du système d'exploitation et son intégration dans l'environnement informatique, effectuées par le Client, constituent une condition préalable. L'installation du logiciel fourni par dormakaba Suisse SA s'effectue sur des ordinateurs appropriés, mis à disposition par le Client (cf. directives relatives aux exigences informatiques de dormakaba Suisse SA).

13. Accès à distance pour la fourniture de présentations de service

Si les prestations de service de service sont fournies à distance, le Client doit offrir toutes les conditions permettant à dormakaba de fournir les prestations de service. dormakaba peut en informer le Client et lui demander d'autoriser un tel accès.

Pour les installations de clients qui requièrent des accès/connexions à distance avec un identifiant (login) personnel (VPN), les prestations de support ne sont assurées que pendant les heures de bureau. La configuration et l'entretien des connexions VPN personnelles selon les standards/les exigences du Client entraînent des coûts récurrents, qui sont régis par un contrat de service séparé. En cas de changement ou de modification du type de connexion, dormakaba se réserve le droit de facturer les frais uniques qui en résultent.

Les connexions à distance sur les installations de clients avec des identifiants généraux (login impersonnel) ou par le biais d'un logiciel de maintenance à distance simple (p.ex. TeamViewer) sont gratuites. dormakaba refuse les accès à distance via des logiciels de communication et de collaboration (p. ex. Microsoft Teams).

14. Formation/Instruction

La formation et l'instruction sont dispensées chez le Client, le temps consacré étant fonction des connaissances des participants/utilisateurs. Pour les petites installations ou les installations individuelles, l'instruction a lieu en même temps que la mise en service de l'installation.

La formation à un système d'accès comprend une instruction sur: les fonctionnalités de base, la saisie des données de base, la saisie des jours d'exception, la création de profils d'accès, la gestion des portes et les possibilités de création d'un journal de bord.

15. Saisie de toutes les données spécifiques au Client (systèmes d'accès, saisie du temps)

La saisie de toutes les données spécifiques au Client, telles que les collaborateurs, les données personnelles, les profils horaires et d'accès, les zones des locaux, etc., relève de la compétence du Client. Le Client doit les mettre à disposition de dormakaba en temps utile, dans le cadre de la planification du système et de la mise en service.

Une instruction relative aux profils de travail ainsi qu'à la gestion des absences est fournie en sus pour les systèmes de gestion du temps. Si une formation de base complète du système fourni par dormakaba Suisse SA est souhaitée dans les locaux de dormakaba Suisse SA, celle-ci est facturée selon le concept de formation. Une assistance unique du gestionnaire de système du Client pour l'établissement du paramétrage spécifique au Client ainsi que la prise en charge pendant la phase de test sont comprises dans l'offre. Le nombre d'heures consacrées au paramétrage dépend de l'assistance apportée par le gestionnaire de système du Client ainsi que de la qualité des règlements existants et du cahier des charges.

Sous réserve de modifications

Version janvier 2025

dormakaba Suisse SA
Mühlebühlstrasse 23
CH-8620 Wetzikon

www.dormakaba.com