

Conditions d'utilisation des crédits d'heures SPOCIT PROJET

Annexe CGV

1. Champ d'application

Les présentes Conditions d'utilisation régissent les prestations réalisées dans le cadre des offres SPOCIT PROJET, commercialisées par PSS IT Solutions SA sous forme de **crédits d'heures prépayés**.

Toute commande, acceptation d'une offre ou paiement d'une facture relative à un crédit d'heures SPOCIT PROJET implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions d'utilisation.

Les présentes Conditions d'utilisation complètent les Conditions Générales de Vente de PSS IT Solutions SA. En cas de contradiction, les conditions particulières figurant dans une offre, un devis ou un contrat prévalent.

2. Objet

Les crédits d'heures SPOCIT PROJET permettent au CLIENT de solliciter PSS IT Solutions SA pour la réalisation de prestations informatiques ponctuelles, notamment :

- assistance et support informatique ;
- administration de systèmes et réseaux ;
- maintenance et exploitation ;
- conseil et expertise ;
- architecture informatique ;
- gestion de projet ;
- toute autre prestation informatique convenue entre les parties.

Les prestations sont exécutées selon les disponibilités des ressources de PSS IT Solutions SA.

Les crédits d'heures SPOCIT PROJET sont fournis **sans engagement de niveau de service (SLA)**, sauf convention écrite contraire.

3. Offres disponibles

Les offres standards sont les suivantes :

Offre	Crédit d'heures
SPOCIT PROJET-5	28 heures SL2
SPOCIT PROJET-10	58 heures SL2
SPOCIT PROJET-20	118 heures SL2

Toute autre déclinaison fait l'objet d'une offre commerciale spécifique.

4. Décompte des heures

Les prestations sont décomptées en fonction du profil technique effectivement mobilisé, selon les coefficients suivants :

Profil d'intervention	Coefficient de consommation
Support Niveau 1(SL1)	0,70
Support Niveau 2(SL2)	1,00
Architecte	1,22

Le temps est décompté par tranche minimale de quinze (15) minutes.

Sont notamment imputés sur le crédit d'heures :

- le temps consacré à l'analyse de la demande ;
- la préparation des interventions ;
- l'exécution des prestations ;
- les échanges techniques avec le CLIENT ;
- la documentation liée aux travaux réalisés.

5. Interventions hors heures ouvrées

Les interventions réalisées en dehors des heures ouvrées sont effectuées selon les disponibilités des équipes de PSS IT Solutions SA et sont soumises aux majorations tarifaires en vigueur.

Toute ouverture d'un incident critique nécessitant une intervention en dehors des heures ouvrées entraîne la facturation d'un **forfait de mobilisation de CHF 500.- HT**, en complément des heures consommées.

6. Suivi du crédit d'heures

PSS IT Solutions SA assure le suivi des crédits d'heures consommés.

Le CLIENT peut obtenir, sur simple demande, un relevé des heures consommées ainsi que le solde disponible.

7. Validité

Les crédits d'heures demeurent valables pendant une durée de **vingt-quatre (24) mois** à compter de la **date de la dernière facture relative à une offre SPOCIT PROJET** émise au CLIENT.

Chaque nouvelle facture relative à un crédit d'heures SPOCIT PROJET prolonge la durée de validité de l'ensemble du solde de crédits d'heures disponible pour une nouvelle période de vingt-quatre (24) mois.

À l'échéance de cette période, tout crédit d'heures non consommé est **définitivement perdu** et ne peut plus être utilisé.

Les crédits d'heures non consommés, en tout ou en partie, **ne donnent lieu à aucun remboursement, indemnisation, compensation, avoir, report de validité, ni échange contre d'autres prestations, produits ou services** proposés par PSS IT Solutions SA, sauf accord expressément écrit de cette dernière.

8. Renouvellement automatique

Sauf mention contraire figurant dans l'offre commerciale, les crédits d'heures SPOCIT PROJET-10 et SPOCIT PROJET-20 bénéficient d'un renouvellement automatique.

Lorsque le solde du crédit d'heures atteint **dix (10) heures ou moins**, PSS IT Solutions SA est autorisée à émettre une facture correspondant au renouvellement du crédit d'heures concerné, selon les conditions commerciales en vigueur ou convenues avec le CLIENT.

Le nouveau crédit d'heures est ajouté au solde restant du CLIENT. La date de cette facture constitue le nouveau point de départ de la période de validité prévue à l'article 7.

Le CLIENT peut renoncer au renouvellement automatique à tout moment par notification écrite adressée à PSS IT Solutions SA avant l'émission de la facture de renouvellement.

9. Conditions d'utilisation

Les crédits d'heures sont exclusivement réservés au CLIENT ayant souscrit l'offre.

Ils ne peuvent être cédés, transférés ou utilisés au bénéfice d'un tiers sans l'accord écrit préalable de PSS IT Solutions SA.

Les crédits d'heures sont prépayés, non remboursables et ne peuvent être convertis en espèces.

10. Prestations exclues

Sauf disposition contraire figurant dans l'offre commerciale, les crédits d'heures ne comprennent notamment pas :

- les licences logicielles ;
- les matériels et équipements ;
- les abonnements de services ;
- les frais de déplacement, d'hébergement et autres débours ;
- les prestations faisant l'objet d'un devis, d'un contrat ou d'un abonnement spécifique.

Ces prestations font l'objet d'une facturation séparée.

11. Droit applicable et for

Les présentes Conditions d'utilisation sont régies par le droit suisse.

Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution est soumis au droit suisse. Sous réserve de dispositions impératives contraires, le for juridique est situé à Genève.