Conditions de Service

Conditions de Service de Vintia

1. PARTIES CONTRACTUELLES

1.1. Les présentes Conditions Catégorielles pour les Services (« Conditions de Service ») complètent les Conditions Générales de Vente (« CGV »), telles qu'elles sont mises à jour périodiquement, et régissent les conditions spécifiques applicables aux Services que le Client peut souscrire auprès de Vintia.

2. PORTÉE ET GARANTIE

2.1 La portée des Services fournis par Vintia au Client est limitée aux Services expressément inclus et aux caractéristiques décrites dans la confirmation de Devis et/ou le Bon de commande pertinents. Les Services non spécifiquement mentionnés seront considérés comme hors de portée.

2.2. Vintia garantit que ses Services seront fournis conformément aux normes applicables de l'industrie en vigueur à ce moment-là et qu'ils répondront substantiellement aux exigences décrites dans l'Accord. Si les Services fournis ne sont pas conformes à cette garantie, la seule obligation de Vintia sera de déployer tous les efforts raisonnables pour rectifier la situation et fournir les Services conformément à la norme acceptée.

3. CONDITIONS DE SERVICES

3.1. En raison des différents types de Services offerts par Vintia, certains sont déterminés par le nombre d'heures contractées (par exemple, les Services de conseil et de formation), tandis que d'autres dépendent des conditions du Service contracté (par exemple, l'entretien, le support, et la maintenance préventive). Dans les deux cas, le nombre d'heures contractées ou les conditions du Service seront spécifiés dans le Devis ou la Confirmation de commande.

3.2. Les Services contractés pour une durée déterminée (par exemple, un an) seront automatiquement renouvelés pour des périodes successives de même durée (par exemple, annuellement), sauf si l'une des Parties notifie l'autre de son intention de ne pas renouveler l'Accord au moins trois (3) mois avant la date de renouvellement. Le terme commencera à la date d'activation des Services concernés.

3.3 Sous réserve des CGV, pour les Services d'une durée supérieure à douze (12) mois et/ou soumis à un renouvellement automatique, Vintia sera habilité à réviser et augmenter les prix des Services concernés, conformément à l'Indice des Prix à la Consommation (IPC) ou à tout autre indice mentionné dans le Devis.

4. ANNULATION DES SERVICES

4.1. L'annulation des Services de formation, de conseil ou de développement de logiciels doit être communiquée par écrit, par e-mail, au coordinateur de projet ou au chef de projet désigné, au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date de début du Service. En cas d'annulation après ce délai, l'intégralité des frais relatifs aux Services restera due.

4.2. Toutefois, pour les Services de formation, le Client peut remplacer un participant inscrit par une autre personne avec un bref délai de préavis.

Copyright ©2026 Vintia. All rights reserved

5. AJUSTEMENT DU DEVIS

5.1. Le calendrier et les frais mentionnés dans le Devis pour la prestation des Services sont strictement basés sur un scénario de projet idéal, où les délais attribuables au Client (y compris, sans s'y limiter, les changements de personnel, les reports de la mise en production, les reports d'ouverture de site, les modifications de conception du projet et/ou de l'affectation) peuvent entraîner des retards dans la réalisation du projet par rapport au calendrier et/ou au budget initialement prévus. Dans ce cas, Vintia se réserve le droit d'ajuster le calendrier et/ou d'augmenter les frais nécessaires pour atteindre les résultats attendus.

5.2. En cas d'installations effectuées sur un site du Client, Vintia s'engage à fournir toutes les informations nécessaires pour assurer les préparatifs sur site, ainsi que pour garantir le câblage et le raccordement corrects des installations de contrôle d'accès, la disponibilité adéquate du réseau, la présence suffisante de prises de courant et toutes autres exigences indispensables à la réalisation de l'installation. Si le Client ne respecte pas les exigences d'installation spécifiées par Vintia, des frais supplémentaires pourront être facturés par Vintia au Client.

6. DÉPLACEMENT ET HÉBERGEMENT

6.1. Sauf mention expresse contraire, les frais relatifs aux Services fournis ne comprennent en aucun cas les frais de déplacement, d'hébergement ou les dépenses liées aux nuitées. Le cas échéant, ces frais seront facturés au Client sur une base de coûts, de manière transparente.

7. MAINTENANCE PRÉVENTIVE

7.1. Le Client a la possibilité de souscrire aux Services relatifs à la maintenance préventive des équipements de contrôle d'accès (y compris les tourniquets et les portes rapides) et/ou des casiers installés préalablement dans ses locaux par Vintia ou ses partenaires autorisés.

7.2. La maintenance préventive des équipements de contrôle d'accès fournie par Vintia inclut un ou plusieurs contrôles de maintenance annuels planifiés, conformément au Devis, au cours desquels chaque composant de l'équipement de contrôle d'accès sera soumis à une série de tests afin de vérifier son bon fonctionnement, son état général et d'apporter les ajustements nécessaires, conformément aux spécifications suivantes :

i) Vérification de l'état électrique et mécanique de chaque composant et de chaque connexion.

ii) Nettoyage et lubrification de l'ensemble des pièces mécaniques.

iii) Vérification du bon fonctionnement des périphériques dans des conditions d'utilisation normales.

iv) Prestation de main-d'œuvre pour la réparation ou le remplacement des pièces devenues défectueuses en raison d'une utilisation normale ou susceptibles de l'être en raison de l'usure.

v) Frais de déplacement.

7.3. L'entretien préventif inclut l'installation des modifications jugées nécessaires par Vintia, mais exclut :

i) Les pièces défectueuses remplacées lors de la maintenance ;

ii) Les réparations des dommages résultant clairement d'une utilisation incorrecte, de la négligence du personnel du

Copyright ©2026 Vintia. All rights reserved

fournisseur de services, de l'intervention d'une entreprise autre que le fournisseur de services, d'un accident, de malveillance, de sabotage, de grève, d'insurrection, de guerre, d'un déplacement incorrect de l'équipement, ou de toute autre cause similaire.

iii) La réparation des dommages causés par l'eau, les incendies, une chute, un choc soudain, des pannes électriques, et en particulier les surtensions dues aux orages ou à toute autre cause extérieure au système, ainsi que, de manière générale, tout accident susceptible de causer des dommages à l'installation et qui ne résulte pas du fonctionnement normal de l'équipement.

iv) La réparation de tout dommage résultant de l'utilisation de matériaux non conformes aux prescriptions du fournisseur de services et à ses normes de fabrication.

v) Les modifications apportées à la spécification de l'équipement, et en particulier les changements affectant les paramètres variés du système.

vi) La peinture et le nettoyage de l'extérieur de l'équipement.

vii) La fourniture et le remplacement de tout matériel consommable, notamment les cartes, tickets, rubans encreurs, ressorts, têtes magnétiques, lampes, tubes en plastique, fusibles.

viii) Les problèmes et dommages résultant de l'interruption ou de la suspension temporaire du service, en tout ou en partie.

ix) Tous les services (y compris, mais sans s'y limiter, l'assistance aux utilisateurs, les modifications, le débogage) découlant de l'utilisation et de l'exploitation du logiciel.

7.4. Le Client s'engage à :

i) Ne pas entraver le personnel de Vintia d'une manière susceptible d'affecter négativement les conditions de travail, de provoquer des délais dans la réalisation des prestations ou de compromettre l'efficacité du travail. En particulier, le personnel de Vintia devra avoir un accès libre et sans entrave à tous les lieux où les équipements à réparer ou à maintenir sont situés.

ii) Empêcher toute personne, autre que le personnel de Vintia, d'intervenir sur l'équipement fourni. Toutefois, le technicien désigné par le Client est autorisé à remédier lui-même aux défauts mineurs qui peuvent survenir et qui ne nécessitent pas l'intervention d'un spécialiste, tels que, par exemple, le remplacement de fusibles ou d'ampoules, etc. Ces tâches seront réalisées par le personnel du Client conformément aux instructions fournies par Vintia.

iii) Informer immédiatement Vintia de toute anomalie dans le système de contrôle d'accès qui ne pourrait pas être automatiquement transmise via la ligne téléphonique, ainsi que de tout changement apporté aux locaux pouvant affecter le bon fonctionnement du système.

7.5. Vintia peut également proposer des services de maintenance préventive pour le matériel fabriqué par des tiers. Toutefois, ce service de maintenance préventive sera limité à l'étendue des services fournis par les fabricants tiers et sera soumis à leurs conditions générales.

8. SERVICES D'INTERVENTION SUR SITE

8.1. Le Client peut solliciter de Vintia un support technique spécifique pour des interventions sur site. Vintia fournira au Client

Copyright ©2026 Vintia. All rights reserved

un Devis détaillant le tarif horaire standard applicable à ces interventions. Ce tarif horaire standard pourra être majoré si l'intervention doit se dérouler en dehors des heures ou des jours ouvrables, conformément aux indications suivantes :

- Jours de semaine, de 8 h 00 à 18 h 00 : le tarif horaire standard indiqué sur le Devis s'applique.
- Jours de semaine, de 18 h 00 à 22 h 00, ou le samedi : augmentation de 150 % par rapport au tarif horaire standard.
- Jours de semaine, de 22 h 00 à 8 h 00, ou le dimanche : augmentation de 200 % par rapport au tarif horaire standard.

8.2. Le Client devra approuver par écrit les frais applicables avant que Vintia n'exécute l'intervention demandée.

9. DÉVELOPPEMENT DE LOGICIEL

9.1. Les Services de développement logiciel seront systématiquement régis par un cahier des charges à définir d'un commun accord entre les Parties, lequel précisera les développements inclus et exclus, la méthodologie du projet, le calendrier ainsi que les critères et la procédure d'acceptation.

9.2. La propriété intellectuelle de tout résultat issu du développement du logiciel appartiendra à Vintia dès sa création. Le Client se verra accorder une licence non exclusive pour utiliser les fonctionnalités nouvellement développées, telles qu'incorporées dans le logiciel, lesquelles seront également accessibles aux autres clients de Vintia.

Disclaimer:

This is a downloadable version of the website content that we make available to you for informative purposes for an easier consultation and filling. However, VINTIA assumes no responsibility for any errors or typos that the downloadable version may contain.
As VINTIA reserves the right to modify this content from time to time, please check on the Legal section of our website to find the latest version of the legal documents and their updates.

Copyright ©2026 Vintia. All rights reserved