

Date d'entrée en vigueur : 1er décembre 2024

Conditions Générales de Vente (CGV)

Huguet Sàrl / Huguet Services / Swisshome Services - Gestion des appels entrants et autres appels

1. Objet

Les présentes conditions générales régissent la facturation des services rendus par téléphone ainsi que les modalités d'enregistrement des appels effectués auprès de Huguet Sàrl. En appelant nos numéros de contact, l'utilisateur accepte expressément ces conditions.

2. Applicabilité des frais

Des frais peuvent être facturés dans les situations suivantes :

- Conseils professionnels, toute demande de conseil technique, organisationnel ou opérationnel.
- Assistance technique : Résolution de problèmes ou diagnostic à distance.
- Demandes spécifiques hors contrat : Toute requête nécessitant un traitement particulier ou un engagement dépassant les obligations prévues dans le cadre d'un contrat en cours.
- Appels en dehors des heures d'ouverture de l'entreprise : Toute demande effectuée en dehors des horaires standards (8h00 à 12h00 et 13h00 à 18h00, du lundi au vendredi), sauf en cas d'urgence avérée.

Les appels portant sur des questions générales, sans suivi ou intervention spécifique, ne donnent lieu à aucune facturation.

3. Tarifs

Les tarifs suivants s'appliquent (TVA non incluse) :

Pendant les heures d'ouverture de l'entreprise :

- Consultation ou conseil, Assistance technique à distance, Toute autre intervention spécifique : 100 CHF/heure, calculée au prorata de la durée de l'appel.

Hors des heures d'ouverture de l'entreprise :

- Consultation ou conseil, assistance technique à distance, toute autre intervention spécifique : 200 CHF/heure, calculée au prorata de la durée de l'appel mais au minimum 50CHF par appel.

Le tarif sera communiqué au client au début de l'appel, lorsqu'il est applicable.

4. Consentement et acceptation

En appelant nos numéros de téléphone, vous :

- Reconnaissez avoir été informé des frais susceptibles d'être appliqués.
- Acceptez les conditions de facturation mentionnées dans ces CGV.

5. Modalités de facturation et paiement

- Les frais d'appel sont ajoutés à la prochaine facture mensuelle de services pour les clients existants.
- Pour les nouveaux clients ou appelants non contractuels, une facture spécifique sera émise, payable sous 10 jours.
- En cas de non-paiement dans le délai imparti, des frais de rappel et des intérêts de retard peuvent être appliqués à un taux de 8% par mois de retard.

6. Exclusions

Les appels relatifs à :

- Une urgence liée à la sécurité ou la santé (incendie, dégâts des eaux, etc.).
- Des informations couvertes par un contrat en cours.

ne donnent pas lieu à facturation.

7. Réclamations

Toute réclamation relative à la facturation d'un appel doit être adressée à Huguet Sàrl dans un délai de 10 jours suivant la réception de la facture.

8. Modification des CGV

Huguet Sàrl se réserve le droit de modifier les présentes CGV. Les modifications seront publiées sur notre site internet et applicables immédiatement.

9. Enregistrement des appels

Dans le cadre de l'amélioration de nos services et pour des raisons de sécurité ou de preuve, les appels téléphoniques avec Huguet Sàrl peuvent être enregistrés.

En appelant nos numéros de contact, l'utilisateur accepte expressément l'enregistrement des conversations, qui pourra être utilisé dans les cas suivants :

- Vérification des demandes ou commandes effectuées.
- Résolution des litiges ou différends.
- Amélioration de la qualité de nos services.

Les enregistrements sont conservés pour une durée maximale de 90 jours avant d'être supprimés, sauf en cas de nécessité liée à un litige ou à une obligation légale.

10. Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont régies par le droit suisse. En cas de litige, les tribunaux compétents sont ceux du canton de Fribourg.

11. Informations de contact

Pour toute question, veuillez nous contacter à :

- Email : info@entreprisedeservice.ch
- Téléphone : +41 (0)79 795 12 61
- Site Internet : entreprisedeservice.ch