



**Un suivi régulier sur votre site internet**

Notre agence a réalisé votre site internet qui est devenu entre-temps votre principal outil de communication. Désormais, son actualisation régulière revêt une importance capitale. Négliger cet aspect peut nuire durablement à votre image et au développement de vos activités commerciales.

**Un contrat de support pour quelles utilisations ?**

Qu'il s'agisse d'interventions relatives à des corrections techniques (dysfonctionnements hors garantie) ou des mises à jour éditoriales (textes, images, vidéos ou autres contenus), nos contrats de support vous garantissent un suivi optimal et prioritaire.

**Quels sont les avantages d'un contrat de support ?**

Outre des tarifs particulièrement avantageux car dégressifs (voir notre table de prix), le principal attrait de nos contrats de support repose sur le principe de la priorité d'intervention garantie par des délais contractuels de prise en charge selon la formule choisie.

**Comment ça marche ?**

Choisissez la formule la plus adaptée à vos besoins :

- Formule **Standard** : prise en charge garantie sous 48 heures
- Formule **Professional** : prise en charge garantie sous 24 heures
- Formule **Entreprise** : prise en charge garantie sous 8 heures

ainsi qu'un contingent d'heures selon la table de prix dégressifs (voir au verso).

**Conditions d'utilisation**

Les heures de nos contrats de supports peuvent être utilisées sur tous vos sites internet, plateformes et services web, pour toutes prestations, tant techniques qu'éditoriales à l'exclusion de celles couvertes par nos contrats de maintenance (mises à jour sécurité, backup). De plus, votre contrat de support n'est pas limité dans le temps ce qui signifie qu'il s'éteint seulement dès tout le contingent d'heures consommé. Dans la pratique, vous consommez vos heures à votre gré. Dès toutes les heures consommées, nous vous informons par email et il vous est possible de souscrire à nouveau à la formule de votre choix.

**Prise en charge et résolution effective du cas de support**

Nous distinguons clairement le délai de prise en charge (garanti par nos formules 8 – 24 ou 48 h) et le délai de résolution effectif du cas de support. Seules notre estimation du temps et une planification réaliste de l'intervention font foi. Néanmoins, tous les bénéficiaires de contrats de support sont prioritaires sur les autres demandes non couvertes par ce système.

**Conditions de paiement**

Tous nos contrats de support se paient d'avance sur facture selon la table de prix au recto du présent document. Nous acceptons également les paiements par carte de crédit/débit pour une ouverture plus rapide en cas d'urgence. Dans ce cas, vous recevez un lien de paiement électronique qui doit être généré exclusivement par nos services financiers à votre demande. Dès votre paiement enregistré, vous êtes informé de l'ouverture de votre compte et vos heures sont disponibles pour la première intervention.



## TABELLE DE PRIX

HEURES	Standard Prise en charge sous 48h		Professional Prise en charge sous 24h		Entreprise Prise en charge sous 8h	
	1	180.00	180.00	200.00	200.00	220.00
2	176.00	352.00	196.00	392.00	215.00	430.00
3	172.00	516.00	192.00	576.00	210.00	630.00
4	168.00	672.00	188.00	752.00	205.00	820.00
5	164.00	820.00	184.00	920.00	200.00	1'000.00
6	160.00	960.00	180.00	1'080.00	196.00	1'176.00
7	156.00	1'092.00	176.00	1'232.00	192.00	1'344.00
8	152.00	1'216.00	172.00	1'376.00	188.00	1'504.00
9	148.00	1'332.00	168.00	1'512.00	184.00	1'656.00
10	145.00	1'450.00	164.00	1'640.00	180.00	1'800.00
11	142.00	1'562.00	160.00	1'760.00	176.00	1'936.00
12	139.00	1'668.00	156.00	1'872.00	172.00	2'064.00
13	136.00	1'768.00	152.00	1'976.00	168.00	2'184.00
14	133.00	1'862.00	148.00	2'072.00	164.00	2'296.00
15	130.00	1'950.00	145.00	2'175.00	160.00	2'400.00
16	127.00	2'032.00	142.00	2'272.00	156.00	2'496.00
17	124.00	2'108.00	139.00	2'363.00	152.00	2'584.00
18	121.00	2'178.00	136.00	2'448.00	148.00	2'664.00
19	118.00	2'242.00	133.00	2'527.00	145.00	2'755.00
20	115.00	2'300.00	130.00	2'600.00	142.00	2'840.00
21	112.00	2'352.00	127.00	2'667.00	139.00	2'919.00
22	109.00	2'398.00	124.00	2'728.00	136.00	2'992.00
23	106.00	2'438.00	121.00	2'783.00	133.00	3'059.00
24	103.00	2'472.00	118.00	2'832.00	130.00	3'120.00
25	100.00	2'500.00	115.00	2'875.00	127.00	3'175.00
26	98.00	2'548.00	112.00	2'912.00	124.00	3'224.00
27	96.00	2'592.00	109.00	2'943.00	121.00	3'267.00
28	94.00	2'632.00	106.00	2'968.00	118.00	3'304.00
29	92.00	2'668.00	103.00	2'987.00	115.00	3'335.00
30	90.00	2'700.00	100.00	3'000.00	112.00	3'360.00

TOUS LES TARIFS SONT EN FRANCS SUISSES (CHF) Prix HT

Seules les interventions de plus de 3 heures font l'objet d'une estimation que nous vous soumettons pour approbation avant d'engager les travaux. Dès votre accord reçu, nous débutons les travaux et garantissons un suivi de votre requête par le biais de notre guichet virtuel. Pour les interventions inférieures à 3 heures, notre équipe prend en charge chaque requête selon les délais contractuels pour autant que le solde d'heures de votre contrat soit suffisant. Toutes les demandes doivent être exclusivement adressées sur [support@performances.ch](mailto:support@performances.ch) ou par notre guichet virtuel. Pour des raisons d'organisation, nous n'enregistrons aucune demande par téléphone.

 E-m@gine your business

Performances SA | Avenue de Chailly 1 | CH-1012 Lausanne  
[t] +41 21 653 34 15 | [f] +41 21 653 34 23  
[www.performances.ch](http://www.performances.ch)