

1 | Objet du contrat

Les présentes Conditions Générales (ci-après «CG») ont pour objet de régir les rapports entre le client/la cliente (ci-après «client») et LOGICIAL SA (ci-après «LOGICIAL») dans le cadre de la vente des logiciels WinBIZ édités par cette dernière ainsi que dans la vente des différents services d'abonnements. L'utilisation des logiciels est réglementée par les mentions légales jointes aux logiciels (contrat de licence des logiciels).

2 | Adhésion aux Conditions Générales

En confirmant sa commande, le client adhère automatiquement aux présentes CG dont il reconnaît avoir pris connaissance dans leur intégralité. Lors d'une commande sans confirmation préalable, le client a la responsabilité de s'informer sur les CG et sur les conditions de garantie. La marchandise ainsi que les services d'abonnements commandés par téléphone, emportés de nos locaux ou d'un point de vente extérieur sont assimilables à une vente sans confirmation préalable. Tout internaute peut prendre connaissance des CG sur www.winbiz.ch. Ces CG pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passage de votre commande.

3 | Logiciels

Le site www.winbiz.ch met à disposition des clients divers logiciels, ainsi que des abonnements de maintenance pouvant être livrés à la suite d'une procédure de commande. L'annulation d'une commande de logiciel doit se faire le même jour par téléphone ou par e-mail avec accusé de réception. Le client prend en charge les frais éventuels d'annulation. Les services d'installation, de mise en service, de maintenance, ainsi que les formations et l'assistance technique ne sont pas compris dans le prix des produits.

4 | Services et abonnements de maintenance

Les abonnements sont valables pour une période initiale de douze mois calendaires consécutifs. Après cette période, ils se poursuivent par périodes de renouvellement annuelles consécutives, sauf dénonciation notifiée par l'une des parties par écrit, en respectant un préavis de trois mois précédant le commencement de la période de renouvellement suivante et pour la fin d'un mois. Le tarif de nos abonnements de maintenances est fixé selon une base de calcul dépendant du nombre de licences principales et du nombre de licences additionnelles. En cas d'achat ultérieur de licences additionnelles, le tarif des abonnements de l'ensemble des licences peut être adapté. L'intégralité des forfaits doit être consommée pendant la période des douze mois, tout remboursement ou report sur l'année suivante est exclu. LOGICIAL se réserve le droit d'adapter les abonnements de maintenance en fonction du nombre et du type de licence durant l'année de validité de celui-ci.

4.1 | Maintenance Budget

L'abonnement ci-dessus comprend les prestations suivantes: les mises à jour automatiques et régulières du logiciel. Cet abonnement donne également l'accès au Support technique de WinBIZ à un tarif surtaxé, selon les prix en vigueur disponibles sur www.winbiz.ch. Cet abonnement est offert les douze premiers mois pour tout achat de logiciel complet. Il n'est pas offert pour les licences additionnelles achetées après la licence principale. Il prend effet dès le premier jour d'activation du logiciel. Après une résiliation, des frais de réactivation de l'abonnement seront perçus afin d'obtenir les mises à jour précédentes. Ils s'élèveront à 50% du montant de l'abonnement. Le fait de ne pas acquiescer cet abonnement pourra conduire à certaines incompatibilités qui ne donneront aucun droit de recours et ne mettront aucune obligation à la charge de LOGICIAL.

4.2 | Maintenance Confort

L'abonnement de maintenance Confort comprend les mises à jour de WinBIZ, un accès prioritaire au Support technique de WinBIZ à un tarif préférentiel. L'assistance est réalisée par téléphone ou par mail et inclut les prestations suivantes:

- assistance technique concernant l'utilisation standard du logiciel;
- modification simple de mise en page: ajout d'un logo, déplacement et/ou suppression de champs;
- la résolution d'incident.

Maintenance Confort prend effet à la date de la facture. LOGICIAL peut choisir de résilier l'assistance technique à tout instant sans avis préalable. Dans un tel cas, LOGICIAL n'est plus dans l'obligation de fournir l'assistance technique quelles que soient les raisons. Si le paiement n'est pas effectué dans le délai, LOGICIAL se réserve le droit de facturer l'assistance avec les tarifs en vigueur. La responsabilité d'appeler sur la ligne au tarif préférentiel revient au client, en cas d'erreur de sa part, aucun remboursement ou dédommagement ne pourra être demandé. Le support est effectué uniquement sur les licences pour lesquelles la société paie un abonnement.

4.3 | Assistance à distance

La télé-assistance au moyen d'un système permettant d'accéder à l'ordinateur d'un client de manière distante est réservée à des cas particuliers. L'accès à distance à l'ordinateur du client doit être accepté à chaque session et aucune possibilité ultérieure de connexion n'est possible sans une demande du client, à chaque session. Elle inclut les services suivants via les maintenances Budget ou Confort :

- le diagnostic de pannes;
- la démonstration ou reproduction de pannes ou la résolution de celles-ci;
- la solution donnée par téléphone n'est pas suffisamment explicite ou difficile à réaliser selon le jugement des techniciens de LOGICIAL;
- modification simple de mise en page: ajout d'un logo, déplacement et/ou suppression de champs.

Les prestations suivantes ne font partie d'aucun abonnement de maintenance :

- les modifications complexes de mise en page: ajout de champs, ajout de plusieurs logos;
- les configurations système (Windows, imprimante, Antivirus, etc);
- la réalisation de scripts;
- l'importation de données;
- les pointages comptables;
- les configurations particulières (imprimante à étiquettes, OPOS, installation de tiroir-caisse, de mobile, de terminaux de paiement, etc);
- les formations par télé-assistance.

Vous pouvez demander une offre afin d'obtenir les services ci-dessus sur mesure. Les rabais applicables selon la formule d'abonnement sont publiés sur : www.winbiz.ch.

5 | Prix et conditions de paiement

Tous les prix publiés dans les catalogues sont exprimés en francs suisses, hors taxes et hors frais de conditionnement et de port. Il sera ajouté au prix proposé le taux de TVA en vigueur au jour de la date de la facture. Les prix mentionnés sur le site www.winbiz.ch sont valables au moment de la commande, sous réserve de toute modification. La livraison des marchandises s'effectue à partir des locaux de LOGICIAL à Martigny. Les frais de conditionnement et de port sont facturés en sus.

Seules les offres écrites et via Internet sont valables, pour la durée qui y est indiquée, à défaut pour 30 jours. Les ventes sont facturées selon les tarifs de l'offre. Les livraisons pour lesquelles aucun prix définitif n'est fixé par avance, sont facturées selon les prix en vigueur au moment de la prestation ou selon les travaux réellement effectués. Sans accord écrit contraire, les factures sont à régler sans escompte dans un délai de 10 jours à partir de l'établissement de la facture. En cas de non-respect de ce délai, le client peut être mis en demeure sans avertissement. LOGICIAL peut toutefois percevoir des frais de rappel et intérêts de retard pour toutes factures échues. Tous les frais occasionnés à LOGICIAL par le retard dans le paiement sont à la charge du client. Tous dommages-intérêts supplémentaires pour inexécution contractuelle sont réservés. Toute compensation ou déduction n'est admissible que si une telle prétention du client est reconnue par LOGICIAL ou rendue exécutoire par jugement.

6 | Conditions de livraison et de prestation

Lorsque le client commande un support de données ou de documentation (CD-ROM, manuel d'utilisation, etc.), ainsi que dans le cas d'un échange ou d'un retour de marchandise, LOGICIAL s'autorise à percevoir des frais de traitement. Le client est tenu de vérifier et de tester les logiciels au moment de la livraison. Il a l'obligation d'effectuer ce contrôle avant la première utilisation en production. Il contrôlera si le produit correspond bien à sa commande. Si la livraison n'est pas conforme à la commande (matériel, quantité ou qualité) le client se doit de le signaler par téléphone ou par e-mail dans les cinq jours ouvrables après réception. Un échange éventuel ne pourra avoir lieu que dans les cinq jours ouvrables après l'achat. Des frais de remise en stock sont toutefois possibles. LOGICIAL se réserve le droit de refuser la reprise. Si le client constate des marchandises abîmées lors du transport, il est tenu de l'annoncer de suite au transporteur, mais au maximum dans un délai de cinq jours ouvrables.

7 | Garantie de la marchandise et responsabilité

Le client n'est pas autorisé à céder ses droits vis-à-vis de LOGICIAL, ni à transférer à des tiers, de manière totale ou partielle, les droits et obligations résultant de ses contrats avec LOGICIAL sans son consentement écrit. Sous réserve de frais applicables. Ces dispositions s'appliquent également aux droits de garantie. Le client prend connaissance que les logiciels ne peuvent pas toujours être livrés sans défaut du fait de leur complexité et de leurs possibilités d'applications multiples. De plus, LOGICIAL ne prend aucun engagement de compatibilité. LOGICIAL décline toute responsabilité pour des dommages que le client pouvait éviter en prenant les dispositions adéquates, comme par exemple la sauvegarde des données et des programmes, une formation logicielle suffisante, et des informations de compatibilité prises avant l'achat du produit. LOGICIAL décline toute responsabilité en cas de perte ou de destruction des données du client, une sauvegarde régulière des données du client est donc conseillée. Toute réparation liée au logiciel/mises à jour, à une mauvaise configuration, ou à un manque de compatibilité entre les différents éléments, est facturée. LOGICIAL est autorisée à faire effectuer par des tiers des prestations dues au client. En aucun cas, LOGICIAL ne garantit que le service d'assistance technique réponde à une requête ou une demande particulière. Les interventions techniques, y compris la correction ou la modification de données, ne sont pas soumises à l'obligation de résultat. LOGICIAL n'est pas responsable pour les dommages dus à la défaillance de l'assistance technique. LOGICIAL n'assume aucune responsabilité en cas de perte de données, de modification du système du client, avant, durant ou après l'intervention de l'agent de support. Le client est le seul responsable d'avoir effectué les sauvegardes nécessaires avant toute intervention. Aucune prétention de dédommagement ne peut être exigée suite à une intervention technique d'un agent de support, quelle que soit l'intervention.

8 | Propriété intellectuelle

LOGICIAL se réserve les droits de propriété et d'auteurs pour toute illustration, tout dessin, tout calcul et tout autre document. Le client devra obtenir le consentement de LOGICIAL avant de transférer un de ces éléments à des tiers. Le client s'engage à avertir LOGICIAL de toute accusation de violation du droit de la propriété portée par des tiers et en rapport avec le logiciel fourni.

9 | Protection des données

Les informations et données des clients sont nécessaires à la gestion des commandes et aux relations commerciales. LOGICIAL peut être amenée à informer ses clients par e-mail de la disponibilité des mises à jour des logiciels ou des nouveaux services. LOGICIAL respecte les dispositions de la loi suisse sur la protection des données, ainsi que de toutes normes s'y rapportant lors de la collecte, du traitement et de l'utilisation de données personnelles. Les données client recueillies, suite à des commandes, seront exclusivement utilisées de manière interne à des fins statistiques. Aucune information n'est transmise à d'autres sociétés. Toute information client à laquelle LOGICIAL a accès, suite à une intervention technique, d'une correction de données ou d'une adaptation d'un mandat, est traitée de manière confidentielle, et rendue accessible aux seuls collaborateurs en charge de la mission. Tous les collaborateurs qui, par leur activité à LOGICIAL, ont accès à des données client, sont tenus de les traiter de manière confidentielle, de ne pas les transmettre ni les communiquer à des tiers. Une fois la prestation fournie, LOGICIAL retourne au client ou détruit tout support de données confié. Le client reconnaît approuver cette utilisation de ses données.

10 | Service clientèle

Le client est responsable d'annoncer ses modifications d'adresses postales, adresses e-mail et numéros de téléphone auprès de LOGICIAL afin de s'assurer d'obtenir les informations transmises. En cas de problème lié à l'utilisation du logiciel, le client est invité à contacter le Support technique de LOGICIAL au numéro applicable selon la formule d'abonnement choisie, soit par e-mail: support@winbiz.ch, soit par courrier : LOGICIAL SA, Case postale 551, 1920 Martigny. LOGICIAL s'efforce de satisfaire tous ses clients et encourage les réactions et les demandes d'amélioration. Elle reste à disposition par e-mail, par fax ou par courrier. Il ne sera toutefois pas répondu à des propos menaçants, diffamatoires, provocants, contraignants ou tout autre écrit pouvant entraîner une responsabilité civile ou pénale.

11 | Dispositions finales

Dans le cas d'une offre et/ou d'une vente de biens, les CG applicables sont celles valables au moment de la conclusion du contrat. Au cas où l'une des dispositions des présentes CG serait déclarée contraire à la loi ou de toute autre manière légitimement inexécutable, cette clause sera déclarée nulle et non avenue sans qu'il en résulte la nullité de l'intégralité des présentes CG. La disposition invalide ou irréalizable serait alors remplacée par une disposition dont le contenu s'en rapproche au maximum. Tout litige découlant du présent contrat est soumis au droit suisse. A défaut d'accord à l'amiable, le for se situe au Tribunal de Genève. Les présentes CG sont valables dès le 1er janvier 2019.