

|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 Bestinfo Consulting (ci-après «Bestinfo») dans le cadre de la vente des logiciels bcGESTIM/bcPRISME édités par cette dernière ainsi que dans la vente des différents services d'abonnements. L'utilisation des logiciels est régie 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 par sa signature sur l'offre de Bestinfo.

|3| Logiciels

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 poursuivront 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. Bestinfo Consulting 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 Best

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. 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. Le fait de ne pas acquérir cet abonnement pourra conduire à certaines

incompatibilités qui ne donneront aucun droit de recours et ne mettront aucune obligation à la charge de Bestinfo.

L'assistance est réalisée selon les horaires d'ouverture du bureau 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 de problème

Maintenance Best prend effet à la date de la facture. Bestinfo peut choisir de résilier l'assistance technique à tout instant sans avis préalable. Dans un tel cas, Bestinfo 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, BESTINFO 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.

|4.2| 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 la maintenance Best :

- 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 Bestinfo
- modification simple de mise en page : ajout d'un logo simple, cartouche.

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 et exportation 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 téléassistance
- la formation du personnel
- les déplacements chez le client

Vous pouvez demander une offre afin d'obtenir les services ci-dessus sur mesure.

|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. La livraison des marchandises s'effectue à partir des locaux de Bestinfo à Massongex. 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. Bestinfo peut toutefois percevoir des frais de rappel et intérêts de retard pour toutes factures échues. Tous les frais occasionnés à Bestinfo 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 Bestinfo ou rendue exécutoire par jugement.

|6| Garantie de la marchandise et responsabilité

La licence de Bestinfo est liée au N° de TVA de l'entreprise et n'est pas transférable sans un accord avec Bestinfo. Le client n'est pas autorisé à céder ses droits vis-à-vis de Bestinfo, ni à transférer à des tiers, de manière totale ou partielle, les droits et obligations résultant de ses contrats avec Bestinfo 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, Bestinfo ne prend aucun engagement de compatibilité. Bestinfo 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. Bestinfo décline toute responsabilité en cas de perte ou de destruction des données du client, une sauvegarde régulière des données du client est donc conseillée.

|7| Propriété intellectuelle

Bestinfo 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 Bestinfo avant de transférer un de ces éléments à des tiers. Le client s'engage à avertir Bestinfo de toute accusation de violation du droit de la propriété portée par des tiers et en rapport avec le logiciel fourni.

|8| Protection des données

Bestinfo peut être amenée à informer ses clients par e-mail de la disponibilité des mises à jour des logiciels ou des nouveaux services. Bestinfo 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. Toute information client à laquelle Bestinfo 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 Bestinfo, 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, Bestinfo retourne au client ou détruit tout support de données confié. Le client reconnaît approuver cette utilisation de ses données.

|9| Service clientèle

Le client est responsable d'annoncer ses modifications d'adresses postales, adresses e-mail et numéros de téléphone auprès de BESTINFO 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 BESTINFO au numéro applicable selon la formule d'abonnement choisie, soit par e-mail : support@bestinfo.ch, soit par courrier : Bestinfo Consulting, Comte-Riant 1, 1869 Massongex. Bestinfo 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.

|10| 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 irréalisable 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 St-Maurice. Les présentes CG sont valables dès le 1 mai 2017