

1. OBJET DU CONTRAT

¹ Le présent contrat (ci-après « contrat ») régit l'utilisation du logiciel de Sage Suisse SA dans le cadre d'une licence par abonnement (ci-après « abonnement »), ainsi que la fourniture de services de support correspondants.

² Le descriptif des services, la liste de prix de Sage Suisse SA en vigueur à la date de signature du contrat et les conditions de licence applicables au logiciel désigné sur le portail clients (ci-après « logiciel ») déterminent en détail les services qui sont dus et font partie intégrante des présentes conditions contractuelles. Les modules logiciels, les options et le nombre d'utilisateurs finaux du client à la date de signature du contrat apparaissent sur le portail clients. Si, après la signature du contrat, le client fait l'acquisition d'autres modules, options et/ou licences d'utilisateur final, le contrat s'étendra automatiquement à ces suppléments; les frais seront alors automatiquement modifiés, comme stipulé au chiffre 11.

³ Toute demande d'adaptations particulières de ces logiciels standards et/ou de développement d'applications individuelles spéciales (logiciels individuels), doit faire l'objet d'un accord écrit distinct entre Sage Suisse SA et le client, le prix devant être acquitté séparément.

2. DÉFINITIONS

¹ **Version:** étape de développement du logiciel qui se différencie significativement de la version précédente par ses fonctions et/ou ses données.

² **Mise à jour:** le logiciel pour passer à la version actuelle du marché (de la version 2011 à la version 2012, par ex.), nécessitant généralement une actualisation simultanée de tous les modules utilisés, pour une raison de compatibilité.

³ **Service pack:** pack de maintenance, destiné par exemple à résoudre des dysfonctionnements du logiciel standard ou à introduire dans le logiciel standard des extensions mineures, des nouveautés ou des ajustements requis par la loi.

⁴ La mention de l'un des termes définis au chiffre 2 des présentes conditions ne fait naître aucun droit pour le client; les droits correspondants sont régis par le descriptif des services. Le type d'abonnement souscrit par le client figure sur le portail clients.

3. CONDITIONS DE PRESTATION DE SERVICES

¹ Le client peut bénéficier des prestations de Sage Suisse SA dans la mesure où les conditions suivantes sont remplies:

^a Le client a enregistré chaque licence logicielle correspondante (en ligne, par fax ou par courrier) auprès de Sage Suisse SA et a accepté les conditions de licence associées et les présentes conditions d'utilisation sur le portail clients en ligne de Sage Suisse SA ou en signant le contrat; et

^b Le client a réglé la première redevance conformément au présent contrat.

² La redevance liée au présent contrat est due, indépendamment de la réalisation des conditions de prestation précitées.

4. CONCESSION DE LICENCES ET UTILISATION DU LOGICIEL

¹ **Sage Suisse SA accorde au client le droit d'utiliser le logiciel pendant toute la durée du présent contrat. Ce droit d'utilisation s'éteindra au terme de la durée du contrat.** Par la suite, Sage Suisse SA a le droit mais non l'obligation d'accorder au client un accès limité au logiciel en mode lecture, qui ne permet pas la saisie de nouvelles données ou le traitement des données. **Le client doit veiller, pendant toute la durée du contrat, à sauvegarder ou archiver séparément l'ensemble des données dont il aura encore besoin après la fin du contrat (résultats annuels, p. ex.). Par ailleurs, l'utilisation du logiciel est définie en détail dans les conditions de licence du logiciel.** Les conditions de licence doivent être interprétées en tenant compte de la limitation dans le temps du droit d'utilisation accordé. En cas de contradiction insoluble entre les présentes conditions d'utilisation de l'abonnement logiciel Sage et les conditions de licence, les présentes conditions d'utilisation prévaudront.

² Sage Suisse SA assure le développement continu des logiciels, les adapte aux nouvelles prescriptions légales, commerciales et techniques selon son appréciation et résout les erreurs constatées. Les modifications majeures sont apportées à travers de nouvelles versions, les corrections ou ajouts mineurs à travers des Service packs. Le client n'a aucun droit au développement de fonctionnalités spécifiques.

³ Le client a droit à la version actuelle, lors de la conclusion du contrat, du logiciel ainsi qu'à tous les documents d'information et d'installation correspondants. Le logiciel ainsi dû est mis à disposition sur un support de données usuel ou sous forme de téléchargement en ligne, à la discrétion de Sage Suisse SA. L'installation du logiciel ainsi mis à disposition incombe au client.

⁴ L'installation du logiciel s'effectue dans tous les cas sous la responsabilité du client, qui doit prendre lui-même toutes les mesures nécessaires pour que l'installation n'engendre aucune perte de données. Le client doit notamment veiller à suivre les instructions d'installation du donneur de la licence et à sauvegarder régulièrement les systèmes et les données (backup) sur plusieurs générations de sets de données. En outre, le client est tenu de respecter les conditions minimales requises pour son système informatique par le logiciel fourni dans le cadre de ce contrat.

⁵ Pour le logiciel mis à disposition selon le présent contrat et la documentation correspondante, Sage Suisse SA accorde au client les mêmes droits d'utilisation que ceux décrits dans le contrat de licence pour le logiciel standard de base. Les extensions de fonctionnalités qui dépassent le cadre du présent contrat ne pourront être utilisées par le client qu'à compter de la date de souscription par ce dernier d'une licence expresse et distincte pour ces extensions.

5. SERVICES DE SUPPORT

¹ **Support en ligne:** s'il est stipulé dans le descriptif des services que le client bénéficie d'un support en ligne, il pourra consulter les solutions contenues dans la base de connaissances 24 h/24 et 365 j/365, ou bien transmettre des demandes de support par écrit au moyen d'un système de tickets.

² **Hotline téléphonique:** s'il est stipulé dans le descriptif des services que le client bénéficie d'un support par le biais de la hotline téléphonique, il pourra utiliser de manière illimitée pendant les horaires publiés sur le site Internet www.sage.com/ch le support téléphonique proposé par Sage Suisse SA pour ses questions concernant le logiciel sous licence. Si une réponse ne peut lui être apportée tout de suite, Sage Suisse SA fera tout son possible pour proposer une solution en temps utile.

³ **Service à distance:** s'il est stipulé dans le descriptif des services que le client bénéficie d'un support par le biais des outils de service à distance, les frais de connexion associés seront couverts par la redevance due en vertu du présent contrat. Le temps d'utilisation effectif sera facturé selon l'approche définie dans la liste de prix pour les services correspondants de Sage Suisse SA alors en vigueur. Le descriptif des services peut prévoir des forfaits minimums pour les interventions de courte durée. Les formations sur le programme, les mises à jour, les migrations et les installations techniques ne sont pas comprises dans le service à distance.

⁴ **Hotline prioritaire avec service de rappel:** s'il est stipulé dans le descriptif des services que le client bénéficie d'un support par le biais d'une hotline prioritaire avec service de rappel, ses appels selon le chiffre 5 al. 2 seront en principe réceptionnés par un spécialiste. Si ce n'est exceptionnellement pas le cas, un représentant désigné prendra l'appel et le consignera par écrit; Sage Suisse SA s'engage à ce qu'un spécialiste rappelle le client dans un délai de 30 minutes afin de répondre à sa demande.

⁵ **Contrôle annuel:** s'il est stipulé dans le descriptif des services que le client bénéficie d'une mise à jour du mandant par Sage Suisse SA, il pourra exiger une analyse du mandant et une mise à jour gratuites, pour chaque année civile et chaque licence de base utilisée.

⁶ **Conditions générales de support:** le client a accès au portail clients en ligne mySage. Avant de contacter le support, le client s'engage à consulter les manuels d'utilisation et à documenter autant que possible les erreurs et messages d'erreur survenus, à garder la documentation correspondante à disposition et à avoir accès à son système pendant l'appel. Les renseignements fournis par le support ne sauraient remplacer la formation. Les prestations de support demandées par le client et qui ne sont pas stipulées dans le descriptif des services seront facturées au client en fonction du temps requis, au tarif communiqué par voie orale, électronique ou écrite par Sage Suisse SA avant la fourniture de la prestation, tenant compte des conditions stipulées au chiffre 6.

6. RÉDUCTION SUR LES FORMATIONS STANDARDS ET SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Le client bénéficie des réductions figurant dans le descriptif des services sur les formations produits standards offertes par la Sage Academy et/ou sur les prix des services complémentaires usuels de Sage Suisse SA.

7. EXCLUSION DE GARANTIE POUR LES LIVRAISONS DE LOGICIELS

Le client doit vérifier immédiatement, pour chaque version logicielle, mise à jour, service pack et/ou autre logiciel fourni dans le cadre de ce contrat (ci-après « livraison »), qu'il n'y a pas de défaut. Le cas échéant, il doit documenter les défauts et les signaler par écrit à Sage Suisse SA dans un délai de 14 jours à compter de la date de livraison. Sage Suisse SA s'efforcera de remédier dans un délai raisonnable aux défauts importants qui lui ont été signalés. En l'absence de signalement du défaut dans le délai imparti, la livraison sera considérée comme reçue et acceptée sans défaut. Sage Suisse SA fournit l'ensemble des services prévus au présent contrat **en excluant expressément toute garantie ou réclamation, dans la limite où la loi le permet.** Il n'existe de garantie que pour les propriétés du logiciel expressément garanties par écrit. Plus particulièrement, Sage Suisse SA ne garantit pas que le logiciel sous maintenance puisse être utilisé sans interruption et/ou à un moment précis, ou qu'il peut être utilisé sans erreur ni dysfonctionnement. Toute modification non autorisée du logiciel par le client entraînera l'extinction de tous les droits de garantie. Dans tous les cas, les droits de garantie prennent fin 12 mois après la livraison du logiciel.

8. DÉBUT, DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT

¹ Sauf indication contraire sur le portail clients, le présent contrat entre en vigueur le premier jour du mois de la signature du contrat ou bien du mois suivant.

² La durée minimale est de un an. S'il n'est pas résilié dans les délais prévus, le contrat se renouvelle automatiquement pour une année supplémentaire.

³ Les deux parties contractantes peuvent, moyennant un préavis de 3 mois, résilier le contrat par écrit ou par e-mail pour la fin de chaque année contractuelle.

⁴ Sage Suisse SA se réserve le droit de résilier à tout moment le contrat si le client viole ses obligations contractuelles principales ou perd son droit d'utilisation du logiciel pour lequel les services de support et/ou de maintenance doivent être fournis. Sage Suisse SA se réserve notamment le droit de résilier le contrat avec effet immédiat si le client a un retard de plus de 30 jours dans le paiement de la redevance due en vertu du contrat. Dans ce cas, le client ne pourra pas prétendre au remboursement des redevances déjà versées au pro rata temporis ou arrivées à échéance.

⁵ Le droit de résiliation pour cause de modification de la redevance ou des conditions contractuelles selon le chiffre 11 al. 5 ou le chiffre 12 al. 1 demeure réservé.

9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

¹ Sage Suisse SA est consciente de l'importance des données client qui lui sont confiées et s'engage à les traiter avec la discrétion la plus absolue, pendant et après la fin du contrat. Le client déclare accepter que Sage Suisse SA transmette à des tiers les données fournies par le client afin que ces tiers puissent les traiter dans le cadre de l'exécution du contrat. Il accepte également que le traitement des données puisse s'effectuer à l'étranger.

² Sage Suisse SA s'engage à utiliser les données qui lui sont confiées uniquement aux fins de l'exécution ordinaire de ses obligations contractuelles et à ne les divulguer qu'aux collaborateurs directement chargés de la fourniture des services.

³ Sage Suisse SA s'engage, sous réserve des obligations légales de conservation et du traitement des données nécessaire pour la fourniture des services selon le présent contrat, à remettre ou détruire les données confiées par le client sur première demande du client.

⁴ Six mois après la transmission de chaque ensemble de données par le client en vue de l'exécution du contrat, Sage Suisse SA pourra définitivement détruire cet ensemble de données sans consulter le client. Le client ne pourra faire valoir aucune prétention liée à la perte des données, ni réclamer des dommages-intérêts relatifs à cette suppression de données.

⁵ Le client doit raisonnablement protéger les données d'accès confidentielles qui lui sont transmises contre tout accès par des tiers non autorisés.

10. DILIGENCE ET RESPONSABILITÉ

¹ Sage Suisse SA fournit les services contractuels dus avec toute la diligence requise.

² Sage Suisse SA n'est pas responsable des interruptions d'accès qui surviennent lors de la résolution de dysfonctionnements, de la maintenance, de la transformation de l'infrastructure, de l'introduction de nouvelles technologies ou d'autres procédures.

³ Sage Suisse SA est uniquement responsable des dommages causés par un manquement intentionnel ou par négligence grave à ses principales obligations. Par ailleurs, Sage Suisse SA décline toute responsabilité liée à l'utilisation du logiciel ainsi qu'aux services définis ici, dans la mesure autorisée par la loi.

⁴ Sage Suisse SA n'est pas responsable de données erronées et/ou du manque de sécurité sur le réseau à distance, le réseau câblé et le réseau satellite ainsi que sur Internet et/ou d'une utilisation abusive et des dommages causés par des tiers, comme par exemple des dommages occasionnés par des virus informatiques, des pertes de données ou des modifications non autorisées des données.

⁵ Sage Suisse SA décline plus spécifiquement toute responsabilité quant aux dommages indirects, directs ou consécutifs, aux pertes de données ou dégradations des données, aux pertes de patrimoines telles que des pertes de bénéfices ou des économies non réalisées, aux interruptions de service, aux pertes de gains/chiffre d'affaires, aux surcoûts, aux retards d'exécution ou aux réclamations de tiers qui résultent de la maintenance du logiciel, du support fourni dans le cadre de l'utilisation du logiciel ou de l'utilisation du logiciel sous maintenance.

⁶ Dans tous les cas, la responsabilité de Sage Suisse SA se limite au montant des redevances versées par le client en vertu de ce contrat pour 12 mois au maximum avant la survenance de l'événement dommageable.

11. REDEVANCES, CONDITIONS DE PAIEMENT, MODIFICATIONS DES REDEVANCES

¹ La redevance annuelle forfaitaire due par le client pour les services de Sage Suisse SA est déterminée – sous réserve du chiffre 11 al. 3-6 – selon l'offre écrite correspondante ou, en l'absence d'une offre écrite, selon la liste de prix de Sage Suisse SA en vigueur publiée sur www.sage.com/ch à la date de signature du contrat.

² La première année contractuelle débute le jour de l'entrée en vigueur du présent contrat. La redevance est due par avance pour chaque année contractuelle et est systématiquement exigible le premier jour de chaque année contractuelle.

³ Si, après la signature de ce contrat, le client étend son abonnement à un produit d'une gamme supérieure de la même famille de produits, à d'autres modules logiciels ou à des options comportant davantage de fonctionnalités au produit sous licence ou encore à des licences d'utilisateur final supplémentaires (pour permettre à davantage d'utilisateurs finaux de se servir du produit sous licence) pour le produit (ci-après collectivement « extension » ou « upgrade »), la redevance due en vertu du présent contrat augmentera automatiquement en conséquence. La facturation correspondant à une extension sera établie immédiatement après la souscription de l'abonnement correspondant, au pro rata temporis pour le reste de l'année contractuelle en cours. Chaque facture normale pour les années contractuelles suivantes comprendra tous les modules logiciels, options et licences d'utilisateur final concédés sous licence à la date d'établissement de la facture. Le chiffre 11 al. 5 ne s'applique pas à une augmentation de prix intervenant dans le cadre d'une extension.

⁴ L'adaptation de la redevance annuelle par Sage Suisse SA est permise si elle résulte d'une modification de l'indice national des prix à la consommation (IPC, base décembre 2010 = 100 points) et ne peut aucunement motiver une résiliation hors délai du contrat. L'indice déterminant pour l'adaptation est l'indice en vigueur au moment de la signature du contrat par rapport au nouvel indice.

⁵ Sage Suisse SA se réserve le droit de décider des modifications de la redevance indépendamment de l'évolution de l'IPC. Le client est alors libre de résilier son contrat à la date d'entrée en vigueur de la nouvelle redevance, en respectant pour cela un délai de 30 jours après la communication de l'adaptation de prix.

⁶ Les services de Sage Suisse SA qui ne sont pas inclus dans les frais annuels forfaitaires selon les chiffres 4-5 en lien avec le chiffre 11 al. 1 doivent être payés en supplément par le client (temps d'utilisation effectif du service à distance, installation du logiciel chez le client, adaptations techniques individuelles ou services d'aide, p. ex.). Sauf accord contraire, la liste de prix de Sage Suisse SA en vigueur au moment de la passation de commande sera utilisée pour déterminer le tarif horaire applicable. Pour les interventions courtes, une période de travail minimale de 0,25 h (15 minutes) sera facturée. Le client n'a aucun droit à l'exécution d'un tel mandat.

12. MODIFICATIONS DU CONTRAT

¹ Sage Suisse SA se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions, pour l'ensemble des clients. Les clients seront informés des modifications par voie électronique. Si un client n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier le contrat par courrier ou par e-mail, dans un délai de 30 jours à compter de la date d'entrée en vigueur des conditions d'utilisation modifiées. Sans notification écrite pendant ladite période, les modifications sont considérées comme acceptées par le client.

² Les modifications de contrat individuelles et les accords concernant des services supplémentaires doivent être conclus par écrit.

13. DISPOSITIONS FINALES

¹ Le contrat est soumis au droit suisse, le for juridique est à Lucerne.

² Sage Suisse SA peut recourir à des tiers pour l'exécution du contrat. Elle peut transférer l'ensemble de ses droits et devoirs en vertu du présent contrat à un autre organisme, auquel cas elle doit en informer le client par écrit.

³ Si le client souhaite céder ses droits et/ou obligations à un tiers, il doit avoir reçu l'accord écrit préalable de Sage Suisse SA.

⁴ Si le présent contrat devait s'avérer partiellement invalide, le reste du contrat demeurerait valable. Le contrat devrait alors être interprété et éventuellement complété, de manière à pouvoir atteindre au mieux l'objectif visé par les parties invalides.

DESSCRIPTIF DES SERVICES, ABONNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SAGE 50 EXTRA

	Abo Bronze	Abo Silver	Abo Gold
Modèle opérationnel			
Installé localement	•	•	•
Cloud		•	•
Prestations comprises			
Libre accès au portail client mySage	•	••	•
Mises à jour et Service Packs	•	••	•
15 % de rabais sur les formations de la Sage Academy	•	••	
Toutes les formations produits gratuites			•
Support gratuit via la Hotline		••	•
Téléassistance (Remote Service en ligne)		••	•
Système de tickets (24/7)		••	•
Accès à la base de connaissances		••	•
15 % de rabais sur les prestations de supports additionnels		••	•
Hotline prioritaire avec service de rappel			•
Rappel garanti par le support dans les 30 minutes			•
Contrôle annuel du mandat			•
Installation gratuite des mises à jour annuelles			•
Prestations supplémentaires seulement dans le Cloud			
Place mémoire disponible : 5 GB			•
Conservation des données dans un centre de calcul suisse			•
Protection intégrale contre les virus, Spyware et piratage informatique			•
Sauvegarde des données : - Sauvegarde quotidienne (pour les derniers 30 jours) - Sauvegarde mensuelle (1 ^{er} dimanche du mois, pour les derniers 365 jours)			•
Office Standard 2013 (Word, Excel, Outlook, PowerPoint)			CHF 24.- / mois et user CHF 24.- / mois et user

DESSCRIPTIF DES SERVICES, ABONNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SAGE START

Acheter une licence	Software Pack	Starter Pack	Plus Pack	mensuel
				Abo Gold
Prestations				
Licence / accès au logiciel				•
Données en local	•	•	•	
Données dans le cloud				•
Libre accès au portail client mySage	•	•	•	•
Mises à jour et Service Packs	•	•	•	•
15 % de rabais sur les formations de produits standards de la Sage Academy	•	•	•	
Accès à l'aide en ligne étendue avec des manuels et des modes d'emploi professionnels		•	•	•
Accès au système de tickets (24/7)			•	•
Support via la Hotline		CHF 165.-/h	•	•
Téléassistance (Remote Service en ligne)		CHF 165.-/h	•	•
Accès à la base de connaissances		•	•	•
15 % de rabais sur des prestations additionnelles de support			•	•