

## 1. OBJET DU CONTRAT

<sup>1</sup> Le présent contrat (ci-après «contrat» ou «contrat de service») règle la prestation à titre onéreux de services de maintenance et/ou de support pour certains logiciels standards de Sage concédés au client sous licence.

<sup>2</sup> Le descriptif des services applicable et la liste de prix de Sage Suisse SA en vigueur à la date de signature du contrat déterminent en détail les prestations qui sont dues et font partie intégrante des présentes conditions contractuelles. 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.

<sup>3</sup> 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 distinct entre Sage Suisse SA et le client, et le prix devant être acquitté séparément.

## 2. DÉFINITIONS

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

<sup>2</sup> **Mise à jour:** actualisation du logiciel pour passer à la version actuelle du marché (de la version 2017 à la version 2018, p. ex.), nécessitant généralement une actualisation simultanée de tous les modules utilisés, pour une raison de compatibilité. Une mise à jour comprend la nouvelle version du programme et le ou les numéros de licence correspondants.

<sup>3</sup> **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.

<sup>4</sup> 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.

## 3. CONDITIONS DE PRESTATION DES SERVICES

<sup>1</sup> Le client peut bénéficier des services de Sage Suisse SA dans la mesure où les conditions suivantes sont remplies :

<sup>a</sup> Le client dispose d'une licence, a installé et respecte les conditions de licence en vigueur pour la version actuelle de tous les modules logiciels pour lesquels des services de maintenance et/ou de support doivent être fournis; et

<sup>b</sup> Le client a enregistré chaque licence logicielle correspondante (en ligne, par fax ou par courrier) auprès de Sage Suisse SA et a accepté les présentes conditions de service sur le portail clients en ligne de Sage Suisse SA ou en signant le contrat; et

<sup>c</sup> Le client a réglé la redevance pour la période correspondante conformément au présent contrat de service.

<sup>2</sup> La redevance liée au présent contrat est due, indépendamment de la réalisation des conditions précitées.

## 4. MAINTENANCE ET CONCESSION DE LICENCES

<sup>1</sup> Concept de maintenance : Sage Suisse SA assure le développement continu des logiciels sous maintenance, 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.

<sup>2</sup> Si le descriptif des services prévoit une maintenance du logiciel, le client a droit à toutes les nouvelles versions, respectivement à la version actuelle, du logiciel sous maintenance, 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.

<sup>3</sup> L'installation du logiciel s'effectue dans tous les cas sous la responsabilité du client, qui doit lui-même prendre 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. Si le client charge Sage Suisse SA de procéder à l'installation, ce service fera l'objet d'une rémunération distincte selon un contrat distinct ; le client n'a aucun droit à l'exécution par Sage Suisse SA d'un tel mandat.

<sup>4</sup> 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. La durée des droits d'utilisation accordés correspond à celle du contrat de licence susmentionné, indépendamment d'une éventuelle résiliation du présent contrat de service. Si, dans le cadre de l'installation ou de l'enregistrement du logiciel fourni selon le présent contrat, il est demandé au client d'accepter des conditions de licence, ces dernières prévaudront en cas de contradiction. 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.

<sup>5</sup> En principe, les Service packs ne sont établis et fournis que pour la version actuelle du logiciel. A son entière discrétion et en fonction du produit, Sage Suisse SA peut décider de mettre également à disposition du client des Service packs pour certaines versions antérieures. Le client ne peut pas exiger l'établissement et/ou la fourniture de Service packs déterminés.

<sup>6</sup> Sage Suisse SA est en droit de soumettre la poursuite de la prestation de ses services de maintenance à la condition qu'une certaine version ait été installée.

## 5. SERVICES DE SUPPORT

<sup>1</sup> **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 données 24 h/24 et 365 j/365, ou bien transmettre des demandes de support par écrit au moyen d'un système de tickets.

<sup>2</sup> **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](http://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.

<sup>3</sup> **Service à distance (télémaintenance):** 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.

<sup>4</sup> **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 seront en principe réceptionnés par un spécialiste selon le chiffre 5 al. 2. 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.

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

<sup>6</sup> **Conditions générales de support:** 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 durant 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 avant la fourniture de la prestation par Sage Suisse SA, 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, 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 signalés. En l'absence de signalement de 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 RÉILIATION DU CONTRAT

<sup>1</sup> Sauf accord écrit contraire des parties (notamment par l'indication impérative et expresse de la date de début du contrat sur une offre de Sage Suisse SA ou sur un contrat établi et signé par les deux parties), le présent contrat entre en vigueur au moment de son activation et de l'acceptation par le client de ces conditions contractuelles sur le portail clients en ligne de Sage Suisse SA ou, à l'entière discrétion de Sage Suisse SA, au premier jour du mois civil suivant la commande.

<sup>2</sup> Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. La durée minimale du contrat est la suivante : si le descriptif des services «SMB» (Small and Medium Businesses) s'applique, le contrat est valable au moins 12 mois et expirera à la fin d'une année civile (c'est-à-dire que si le contrat ne débute pas un 1<sup>er</sup> janvier, il durera au minimum jusqu'au 31 décembre de l'année suivante). Si le descriptif des services «SSB» (Start-up and Small Businesses) s'applique, le contrat durera au minimum 12 mois à compter de sa date d'entrée en vigueur.

<sup>3</sup> Les deux parties contractantes peuvent, moyennant un préavis de 3 mois, résilier par écrit ou par e-mail le présent contrat pour la fin de la durée minimale du contrat ou bien chaque année après son terme, pour la même date que celle de fin de la durée minimale du contrat. (La période entre deux dates de résiliation ordinaire est ci-après appelée «période de facturation» ou «période».)

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Le droit de résiliation pour cause de modification de la redevance ou des conditions contractuelles selon le chiffre 11 al. 6 ou le chiffre 12 al. 1 demeure réservé.

## 9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

<sup>1</sup> Sage Suisse SA est conscient 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 saisies 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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

<sup>1</sup> Sage Suisse SA fournit les services contractuels dus avec toute la diligence requise.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Sage Suisse SA est uniquement responsable des dommages causés par un manquement intentionnel ou par négligence grave à ses principales obligations d'exécution contractuelles. Par ailleurs, **Sage Suisse SA décline toute responsabilité liée aux services définis ici, dans la mesure autorisée par la loi.**

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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

<sup>1</sup> La redevance annuelle forfaitaire due par le client pour les services de Sage Suisse SA est déterminée – sous réserve du chiffre 11 al. 4-7 – selon l'offre écrite ou le contrat écrit correspondant ou, en l'absence d'une offre/d'un contrat écrit, selon la liste de prix de Sage Suisse SA en vigueur publiée sur [sagesuisse.ch](http://sagesuisse.ch) à la date de signature du contrat.

<sup>2</sup> Si le descriptif des services «SMB» (Small and Medium Businesses) s'applique, la période de facturation annuelle correspondra à l'année civile; la période entre le début du contrat et le début de l'année civile suivante fera l'objet d'une facturation réduite spéciale, calculée au pro rata temporis dès le début de la période, exigible immédiatement. Si le descriptif des services «SSB» (Start-up and Small Businesses) s'applique, la période de facturation annuelle débutera à la date d'entrée en vigueur du contrat (voir aussi chiffre 8 al. 2).

<sup>3</sup> La redevance est due par avance pour chaque période de facturation et est systématiquement exigible le premier jour de chaque période de facturation en vertu du présent contrat.

<sup>4</sup> Si, après la signature de ce contrat, le client acquiert un produit d'une gamme supérieure de la même famille de produits, d'autres modules logiciels ou options comportant davantage de fonctionnalités pour le produit sous licence ou encore 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 son achat, au pro rata temporis pour le reste de la période en cours. Chaque facture normale pour les périodes 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. 6 ne s'applique pas à une augmentation de prix intervenant dans le cadre d'une extension.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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

<sup>1</sup> 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 le 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.

<sup>2</sup> Les modifications de contrat individuelles et les accords concernant des prestations supplémentaires doivent être conclus par écrit.

## 13. DISPOSITIONS FINALES

<sup>1</sup> Le contrat est soumis au droit suisse, le for juridique est à Lucerne.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

Sage Schweiz AG, Version novembre 2018

### Descriptif des services SSB

Services	Software Pack / Bronze Pack	Starter Pack	Plus Pack / Silver Pack	Professional Pack
Maintenance	oui	oui	oui	oui
Support	non	oui	oui	oui
Support en ligne	non	oui	oui	oui
Hotline téléphonique	non	CHF 165.-/h	oui	oui
Service à distance (télémaintenance)	non	CHF 165.-/h	oui (connexion)	oui (connexion)
Hotline prioritaire avec service de rappel	non	non	non	oui
Contrôle annuel	non	non	non	oui
Ateliers de mise à jour sans frais	non	non	non	oui
Réductions	15% sur formations standard	15% sur formations standard et services complémentaires	15% sur formations standard et services complémentaires	15% sur formations standard et services complémentaires

### Descriptif des services SMB

Services	Bronze Pack	Silver Pack	Gold Pack
Maintenance	oui	oui	oui
Support	non	oui	oui
Support en ligne	payant	oui	oui
Hotline téléphonique (Help Desk)	payant	oui	oui
Service à distance (télémaintenance)	payant	oui (connexion)	oui (connexion)
Hotline prioritaire avec service de rappel	non	non	oui
Réductions	non	15% sur formations standard	15% sur formations standard
Réductions sur prestations de services complémentaires	aucun rabais	CHF 195.00 p/h lieu de 210.00 p/h (Direction de projet au lieu de 240.00 p/h)	CHF 190.00 p/h au lieu de 210.00 p/h (Direction de projet CHF 220.00 p/h au lieu de 240.00 p/h)