

Conditions générales de vente

(décembre 2021)

La volonté de Global Gestion est d'établir une relation de confiance avec ses clients, dans le but de répondre à leurs besoins, dans le respect de ses compétences. Les conditions générales de vente reprises ci-dessous servent de cadre pour maintenir cette relation de confiance.

1. Domaine d'application

Tout Client, en nous passant commande est supposé connaître et accepter sans réserve nos conditions de vente énumérées ci-après. De plus, le Client en procédant au paiement de la facture est supposé connaître et accepter sans réserve, les Conditions Générales d'Utilisation et d'Abonnement des Progiciels proposés sur notre site internet à l'adresse suivante : www.numero1.ch

2. Validation de commande

Les commandes de Produits et Services seront adressées au service « Administration des Ventes » de Global Gestion, sur un bon de commande comportant obligatoirement et au minimum la référence précise et la désignation des Produits et Services commandés.

Dans le cas d'une commande passée par un nouveau Client, ce dernier devra communiquer toute information utile pour le référencement chez Global Gestion ainsi qu'auprès des Editeurs de Progiciels afin de procéder à l'établissement et la transmission des factures, soit :

- La raison sociale exacte
- Le numéro de TVA de la société
- L'adresse de facturation et le numéro de téléphone de la société
- L'adresse de livraison, si différente de l'adresse de facturation.
- Le nom, le téléphone et l'e-mail du responsable de la société.
- Le nom, le téléphone et l'e-mail du responsable de la gestion des factures « Créanciers »
- Tout autre nom, téléphone et e-mail des personnes de contact dans la société.

Dans l'attente des informations de référencement, le Client dispose d'une utilisation limitée du Progiciel qui peut lui être retirée sans préavis ni autre mise en demeure.

Le Client dispose d'une utilisation limitée du Progiciel jusqu'au moment de son référencement auprès de l'Editeur et de la réception de son code accès. Cette utilisation limitée pouvant lui être retirée sans préavis ni aucune autre mise en demeure, en cas d'incohérence ou de problème.

Par sa signature, le client accepte de passer commande chez Global Gestion et se porte garant du paiement des factures qui lui seront adressées.

Aucune annulation de commande, même partielle, ne sera acceptée dès l'acceptation de l'offre.

3. Portail Web

Global Gestion met à disposition du client l'accès à un portail web support.numero1.cloud

Sur chaque facture est mentionné un numéro de client. Ce numéro permet de créer l'accès principal au portail Web. Dès l'acceptation par Global Gestion de la création de cet accès, le client pourra gérer les informations qu'il désire mettre à disposition de Global Gestion et de ses collaborateurs. Il pourra ainsi créer de nouveaux accès pour ces derniers et en gérer les droits.

Ce portail doit permettre la communication entre Global Gestion et le Client de manière bidirectionnelle. On y trouve :

- Les communications de Global Gestion.
- La gestion des droits d'accès au portail par les collaborateurs du client.
- Les nouvelles factures à payer
- Un service pour la création et le suivi de tickets (canal hotline et commercial)
- Un suivi de la consommation des heures facturées d'avances (carnet d'heures)
- Un suivi des factures émises par Global Gestion.
- D'autres fonctionnalités à venir.

4. Prix

Le jour de la commande les prix de vente indiqués s'entendent en CHF, hors TVA et hors frais de déplacement. Les éventuels frais de déplacement sont à la charge du Client et sont facturés en supplément des Produits commandés. Global Gestion se réserve le droit de modifier les prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur qui auront été communiqués au moment de la commande. Dans le cas de facturation récurrente, les nouveaux tarifs seront appliqués au renouvellement de la facture.

Les temps indiqués pour les services sont une estimation et en aucun cas un forfait.

Le tarif annuel des heures est disponible sur le Portail Web de Global Gestion. Il peut être adapter au début de chaque année civile. Il remplace et annule le tarif ci-dessous.

TARIF 2022 (CHF/HT) :

- Services & Formation - tarif de base : 225.-/heure
- Services & Formation : carnet d'heures payable d'AVANCE (valable 1 an dès 1ère utilisation)
 - 3 heures : 630.-
 - 10 heures : 2'000.-
 - 25 heures : 4'800.-
 - 50 heures : 9'500.-
 - 75 heures et plus : prix sur demande
- Le prix du déplacement est de CHF 1.65 / Km minimum CHF 95.-
- Le temps de déplacement est inclus dans le prix du déplacement.

5. Disponibilité

Les Progiciels sont mis à disposition par Global Gestion après avoir procédé à l'installation initiale. L'utilisation des Progiciels est liée à un droit annuel d'utilisation sous forme d'une clé d'activation manuelle ou automatique via internet. La clé annuelle sera remise à la demande du client lorsque ce droit sera acquitté.

Lorsqu'une nouvelle version est mise à disposition, la mise à jour est réalisée par Global Gestion. L'installation d'une mise à jour par le client se fait sous la responsabilité de ce dernier.

Lorsqu'un update de la version est disponible (même version) et qu'une fonction « mise à jour automatique » est disponible dans le Progiciel, le client peut faire lui-même cette mise à jour mineur.

Les délais de livraison sont communiqués à titre indicatif. Le non-respect de ces délais de livraison ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de Global Gestion, ni entraîner l'annulation de la commande.

6. Droit d'utilisation des Progiciels ou DSU

Tous les logiciels sont commercialisés en mode location (DSU) : Droit de Souscription à l'Usage est un contrat de location entre Global Gestion et le client final.

Le règlement du DSU permet l'utilisation du logiciel.

Le DSU est conclu pour une période d'un an, renouvelable tacitement pour une période d'un an s'il n'est pas dénoncé par lettre signature **3 mois avant son échéance**, dès la mise à disposition du logiciel par Global Gestion (date anniversaire) qui sera communiquée à chaque renouvellement de ce droit annuel.

Le DSU comprend les services suivants:

- Mises à jour gratuites des nouvelles versions (Progiciels uniquement)
- Tarif préférentiel d'intervention et de formation.
- Assistance technique gratuite* via un service de tickets garantissant ainsi le bon fonctionnement des Progiciels.

* L'assistance technique comprends tout problème majeur / bloquant étant du à l'éditeur du logiciel. La formation, l'assistance d'utilisation, les conseils ou le paramétrage des Progiciels sont facturés dans le cadre de la souscription d'un carnet d'heures.

Global Gestion renvoie le Client à la lecture des conditions générales d'utilisation des progiciels sur le site officiel de l'éditeur respectif. En cas de différence entre les conditions générales des Editeurs et celles de Global Gestion, les conditions générales de Global Gestion remplacent celles des Editeurs respectifs.

Dans tout les cas, Global Gestion assure que le droit d'utilisation d'un logiciel est lié à un contrat de mise à jour gratuite des Progiciels. Le contrat de mise à jour assure la gratuité des Progiciels sous contrat et en aucun cas des services associés qui feront l'objet de la souscription d'un carnet d'heures.

7. Carnet d'heures

Afin de faciliter la gestion administrative de la facturation des heures d'intervention, le Client souscrit à un carnet d'heures payable à réception de la facture qui comprend un nombre d'heures à consommer pendant 365 jours à partir de la date de la facture.

Ce carnet d'heures peut être utilisé par l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise pour les usages suivants :

- Paramétrage des logiciels
- Formation sur site du client
- Formation par téléphone
- Formation par téléassistance
- Développements spécifiques
- Mauvaises manipulation du client, optimisation et recherches.
- Dépannage tout autre problème informatique.
- Tout autre prestation de service

La déduction des heures se fait par tranche de 15' arrondie au plus proche.

L'utilisation des heures fait l'objet d'un rapport détaillé disponible sur le Portail Web de Global Gestion.

En cas de dépassement du nombre d'heures prévues initialement, le carnet est automatiquement renouvelé pour le même nombre d'heures ou pour un nombre d'heures fixées d'avance avec le Client. Le tarif minimum est fixé pour 3 heures payables d'avance.

Le carnet d'heure n'est **pas obligatoire** mais permet l'obtention d'un tarif dégressif en fonction du nombre d'heures que le Client paye d'avance.

Dès que le carnet d'heure présente un solde d'heures facturable, le Client recevra une notification l'invitant à modifier ou à annuler la reconduction automatique du carnet d'heure. Le Client dispose d'un délais de 10 jours ouvrables suivant la date de la notification afin de préciser ses intentions **en envoyant un message via le Portail Web uniquement.**

Passé ce délais, le carnet d'heures sera automatiquement renouvelé pour le nombre d'heures souscrit précédemment.

Si le Client informe Global Gestion via le Portail Web qu'il ne désire pas renouveler son carnet d'heures, les heures facturables feront l'objet d'une tarification au prix de base.

Le carnet d'heures permet également d'accéder à la hotline en cas de problème technique lorsque le client n'est pas au bénéfice d'un contrat d'assistance (facturation par tranche de 15 minutes).

Les carnets d'heures doivent être acquittés à l'échéance de la facture. En cas de non règlement du carnet d'heures, les prestations effectuées feront l'objet d'une nouvelle facture au tarif de base, la facture du carnet d'heures restant due.

8. Serveur Cloud

Global Gestion peut mettre à disposition du Client un serveur Cloud sous les conditions suivantes :

- Contrat minimum 1 an
- Contrat payable en 1 fois **AVANT** la mise en service et le renouvellement annuel.
- Le contrat est conclu pour une période d'un an, renouvelable tacitement pour une période d'un an s'il n'est pas dénoncé par lettre signature **3 mois avant son échéance**, dès la mise en service du serveur Cloud par Global Gestion (date anniversaire) qui sera communiquée à chaque renouvellement de ce droit annuel.
- Sauf accord préalable, le non-paiement du contrat entraîne automatiquement un arrêt du serveur Cloud 30 jours après la date anniversaire.
- Aucune indemnité ne pourra être exigée par la Client en raison de l'interruption du service.
- La remise en service se fera dès réception du règlement, les frais horaire de remise en route seront déduits sur le carnet d'heures du Client. Les jours non utilisés ne modifient en aucun cas la date anniversaire.

En cas de non renouvellement, la prestation s'arrête à la date anniversaire. Le Client sera responsable de la récupération de ses données AVANT l'arrêt du contrat.

Sur demande et contre rémunération, Global Gestion peut récupérer et/ou archiver les données du Client.

Le Serveur Cloud fourni par Global Gestion est un espace privé destiné à recevoir uniquement les Progiciels et logiciels fournis par Global Gestion.

- Il est entièrement administré par Global Gestion.
- Aucun accès Administrateur est fourni au Client ou à un tiers.
- Global Gestion garantit la sauvegarde des données jusqu'au dernier jour du contrat lorsque ce dernier inclut l'option « Sauvegarde 14 jours glissants »
- La sauvegarde en l'état, sous forme de fichier de backup, sera restituée au client à la fin du contrat.

Global Gestion ne gère pas l'infrastructure sur laquelle le serveur Cloud est installé. La gestion de l'infrastructure est assurée par un Provider en Suisse ou en Europe dans un Host Center (ferme d'ordinateurs) sécurisé dont la disponibilité est garantie par un taux de disponibilité (SLA) de 99.5% au minimum.

En cas d'indisponibilité du Host Center supérieure au SLA, le dommage subi par le Client par cette interruption se limite à une indemnité conventionnelle sous forme de prolongation de la date d'anniversaire correspondant aux jours d'indisponibilités au-delà du SLA garanti.

9. Paiement

Sauf indication contraire et expressément acceptée par Global Gestion, un acompte de 50 % du montant total de la commande sera exigé avant toute livraison, le solde est exigible à l'échéance de la facture.

Les services CLOUD doivent être acquittés à la commande.

Le défaut de paiement autorise Global Gestion à suspendre toute livraison, sans pour autant remettre en question la commande et la facture initiale. L'acompte versé reste acquis sans que Global Gestion n'ait d'autres formalités à accomplir. Le défaut de paiement annule en aucun cas les relations commerciales établies.

Sauf report sollicité à temps et accordé par Global Gestion, le défaut de paiement de facture à l'échéance fixée, entraînera l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues.

Le paiement d'une indemnité minimum de 100,00 CHF peut être exigé pour couvrir les frais administratifs. De plus, le paiement d'un intérêt de 5% sur les sommes restant dues, sera demandé sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire

Les carnets d'heures doivent être acquittés à l'échéance de la facture. En cas de non règlement du carnet d'heures, les prestations effectuées feront l'objet d'une nouvelle facture au tarif de base, la facture du carnet d'heures restant due.

Adresse de paiement pour acompte

POSTFINANCE - CH-3030 BERN

IBAN : CH24 0900 0000 1741 7204 1

SWIFT / BIC : POFICHBEXXX

10. Propriété intellectuelle

▪ Droits d'auteur

Le Client s'interdit de porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits d'auteur attachés aux Produits. À ce titre, le Client s'engage à ne pas supprimer ou altérer la mention du Copyright figurant sur les Progiciels et tout document de quelque nature que ce soit sur lesquels cette mention apparaît. Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle de l'Editeur. Le Client ne dispose d'aucun droit de reproduction des Progiciels et s'engage à respecter la procédure de sérialisation ou toute autre méthode mise en place par l'Editeur pour la protection de ses Progiciels. Global Gestion ne pourra jamais être tenue pour responsable du non-respect par l'Utilisateur de ses obligations vis-à-vis des concepteurs de logiciels.

11. Obligation de confidentialité

Les Parties s'engagent à maintenir confidentielle toute information déclarée comme telle par l'une des parties et échangée dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Elles s'engagent à prendre les mesures nécessaires à l'égard de leur personnel, de leurs sous-traitants et fournisseurs pour assurer, sous leur responsabilité, cette confidentialité.

12. Responsabilité

Au titre des présentes conditions générales de vente, Global Gestion, Revendeur de Progiciels, est tenue à une obligation de moyens.

Global Gestion ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute contamination par tout virus des fichiers du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination.

Global Gestion ne peut pas être tenue à l'indemnisation des dommages indirects tels que, notamment, perte d'exploitation, perte de clientèle, préjudice commercial, atteinte à l'image de marque, perte de données et/ou de fichiers ou tout autre préjudice financier subi par le Client. Tout préjudice subi par un tiers est assimilé à un dommage indirect et n'ouvre, par conséquent, pas droit à réparation de la part de Global Gestion.

Si la responsabilité de Global Gestion venait à être reconnue par une décision définitive d'une juridiction compétente au titre d'un Produit ou Service commandé en application des présentes, le montant maximal des dommages et intérêts auquel elle pourrait être condamnée, serait en tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de Global Gestion, plafonné au prorata temporis du prix payé par le Client pour le Produit ou Service en question pour autant que le Client ait laissé à Global Gestion la possibilité de réparation.

Il est expressément convenu entre les parties que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

13. Résiliations

- a) Contrat d'une durée d'un (1) mois :

Le contrat d'une durée d'un (1) mois sera reconduit tacitement pour des périodes successives de même durée, sauf dénonciation par le Client envoyée par lettre recommandée à Global Gestion au minimum 45 jours avant l'échéance.

- b) Contrat d'une durée d'un (1) an :

Le contrat d'une durée d'un (1) an sera reconduit tacitement pour des périodes successives de même durée, sauf dénonciation par le Client envoyée par lettre recommandée à Global Gestion trois (3) mois avant la date d'échéance du contrat.

Le Client reconnaît, par ailleurs, avoir été averti que la non reconduction du Contrat conduira à l'arrêt de l'Utilisation du Progiciel.

14. Révision de tarif

Global Gestion ou l'Editeur se réserve la possibilité de réviser annuellement, le montant desdites redevances. L'augmentation du prix sera néanmoins limitée à 5,5% maximum d'augmentation annuelle.

Il en va de même en ce qui concerne les services de programmation, conseil et autres activités informatiques, étant entendu que la variation du prix retenue sera celle observée sur l'ensemble de la période courant depuis la dernière révision de prix appliquée par Global Gestion ou l'Editeur.

15. Litiges

Le présent Contrat est soumis au droit suisse.

En cas de litige, le tribunal compétent sera celui de Genève.

