

## CONDITIONS GENERALES

- 1. Application** Les présentes conditions générales s'appliquent :

  - 1° à l'acquisition de logiciels, leurs extensions, leur maintenance, les applications spécifiques (appelés ensemble ci-après le *Logiciel* ou les *Logiciels*) et
  - 2° aux prestations d'assistance, de service, de formation et de fiduciaire fournis par EGGEDO Sàrl, sise à Vernier/GE (ci-après *EGGEDO Sàrl*, ou *le mandataire*), commandées par le client, personne physique ou morale (ci-après *Le Client*), par téléphone, e-mail, courrier, ou tout autre moyen.

Les présentes conditions générales sont un document juridique, constituant un contrat entre le Client et EGGEDO Sàrl, applicable aux Logiciels et aux prestations de service fournies par EGGEDO Sàrl. Le Client s'engage à respecter les termes de ce contrat, ainsi que les termes contenus dans les manuels d'utilisation et toute autre documentation relative à l'utilisation du logiciel.

Les présentes conditions générales s'appliquent subsidiairement aux conditions générales de l'entreprise EPSITEC SA, valables pour tous les logiciels de la gamme Crésus, qui peuvent être consultées sur le site internet [www.cresus.ch/support/conditions](http://www.cresus.ch/support/conditions).
- 2. Logiciels** En commandant ou installant un Logiciel, ou une prestation de service, le Client accepte expressément et de façon irrévocable les présentes Conditions Générales dans leur intégralité. Si le Client n'accepte pas ces conditions, il ne doit ni commander ou installer le logiciel, ni l'utiliser, ni recourir aux prestations de services d'EGGEDO Sàrl.

EGGEDO Sàrl se réserve le droit de refuser, à son gré et sans justification, une commande d'un Client, notamment en cas de facture impayée ou d'insolvabilité.

Le contrat de licence accorde au Client qui l'accepte, le droit perpétuel, non-exclusif et non-transférable, de faire usage des éléments de logiciel développés par EGGEDO Sàrl, sur la base des logiciels Crésus, selon les mêmes conditions que les logiciels Crésus eux-mêmes. Le contrat de licence ne constitue pas une vente du Logiciel ou de ses développements. EGGEDO Sàrl, respectivement Epsitec, conservent chacun pour leur part l'entière propriété du Logiciel et de ses développements, ainsi que de toutes les copies qui auront été effectuées, sous quelque forme ou support que ce soit.
- 3. Assistance** EGGEDO Sàrl peut fournir une assistance à l'utilisation des Logiciels, que ce soit en relation avec l'utilisation, les réglages ou la personnalisation. EGGEDO Sàrl n'offre aucune garantie quant aux délais de réponse.

Le client est responsable d'effectuer une sauvegarde (backup) de ses données avant toute intervention d'assistance. En sollicitant une assistance à distance, le Client accepte que EGGEDO Sàrl se connecte à distance par connexion internet, afin d'accéder au Logiciel.

EGGEDO Sàrl ne garantit pas de pouvoir répondre à toutes les questions de ses Clients, en particulier celles qui ne se rapportent pas directement à l'utilisation du Logiciel ou qui relèvent de connaissances métier.
- 3. Paramétrages** EGGEDO Sàrl peut effectuer le paramétrage d'un logiciel pour le compte du Client. Le paramétrage se fait sur l'ordinateur du Client, selon les indications fournies.

Le Client doit être en mesure de fournir à bref délai toutes les indications et/ou fichiers nécessaires (modèles de documents, logos, taux applicables, etc.).

Ne constituent pas des défauts et seront facturés au tarif en vigueur :

  - une perte de temps liée à la recherche ou à l'absence d'éléments nécessaires, qui ne constitue pas un motif de prolongation du temps prévu dans l'offre, si un forfait a été prévu ;
  - une demande de modification ultérieure, une fois le paramétrage initial fait selon les indications du Client et approuvé par lui ;
  - la rectification d'un paramétrage effectué selon des indications erronées fournies par le client, notamment des taux d'assurance, le mode d'assujettissement à la TVA, ou toute autre indication.
- 4. Formation** En sus de l'acquisition d'un logiciel ou en tant que prestation indépendante, EGGEDO Sàrl propose des prestations de formation à l'utilisation des logiciels. De bonnes connaissances métier (comptabilité, gestion des salaires, etc.) ainsi que de l'utilisation d'un ordinateur sont des prérequis indispensables. La durée et le contenu des formations se fait en accord avec les besoins exprimés du client. Si la durée de formation définie avec le client se révèle insuffisante, le client peut à son choix la terminer au terme de la durée fixée, ou la prolonger moyennant la couverture des coûts supplémentaires. Un manque de connaissances métier ou de l'utilisation d'un ordinateur ne sauraient donner droit à une durée de formation supplémentaire sans contrepartie.

Lors de sa formation, le client doit pouvoir se consacrer entièrement et exclusivement à celle-ci. Si des interruptions sont dues à des causes extérieures (appels téléphoniques, entretien avec un client, tâches urgentes), la durée de la formation n'en sera pas prolongée pour autant.
- 5. Développements particuliers** Si le Client souhaite pour son logiciel le développement de fonctions spécifiques, il doit établir un cahier des charges précis pour permettre l'établissement d'un devis. EGGEDO Sàrl peut se charger de cette tâche en collaboration avec le client. Cette prestation est effectuée en régie, aux conditions tarifaires ordinaires. Si le client accepte le devis et fait effectuer les travaux demandés, la moitié du coût d'établissement du cahier des charges sera déduite.

Un délai de livraison indicatif peut être communiqué au Client. En aucun cas un retard de livraison ne saurait justifier une demande de dommages intérêts, ni une annulation de commande à l'égard d'EGGEDO Sàrl.

Une fois le cahier des charges défini et accepté par le client, il ne sera plus modifié. Toute modification ultérieure demandée par le client fera l'objet d'un avenant, dont la teneur et le coût supplémentaire devront être acceptés par le client.

Les acomptes demandés au Client par EGGEDO Sàrl lors de développements particuliers permettent de couvrir le travail engendré par ces développements. Les travaux débutent dès le versement du premier acompte. En fonction de l'avancement des travaux, d'autres acomptes peuvent être demandés. Dès cet instant, si le client décide de renoncer aux travaux demandés, l'acompte ou les acomptes versés demeurent acquis à EGGEDO Sàrl afin de couvrir les frais des travaux déjà exécutés.

De même, si les acomptes demandés ne sont pas versés dans les délais fixés, les travaux ne sont pas commencés, ou s'ils ont débuté, ils seront interrompus jusqu'au versement de la somme demandée. Dans ce cas, un délai est imparti au Client pour effectuer le versement. Si cette échéance n'est pas respectée, les travaux sont définitivement arrêtés et le contrat est considéré comme résilié par le Client, sans autre avis.

## 6. Garantie

Les travaux effectués sont couverts par un délai de garantie de trois (3) mois.

Il incombe au Client de vérifier et de tester le Logiciel immédiatement au moment de sa livraison et de faire dans les plus brefs délais toutes les réclamations quant à d'éventuels défauts ou non-conformités, mais au plus tard 90 jours à compter de la livraison initiale du Logiciel (période de garantie)

Dans le cas où, passé les délais susmentionnés, aucune réclamation n'est parvenue à EGGEDO Sàrl, le Logiciel est réputé être accepté tacitement.

Dans le cas où le logiciel est installé par EGGEDO Sàrl, le Client est tenu de procéder au contrôle du Logiciel en présence d'EGGEDO et de signer un procès-verbal d'acceptation de livraison. Si le contrôle ne révèle aucun défaut, le Client accepte la prestation en apposant sa signature au procès-verbal.

La réception, attestée par le Client par sa signature du procès-verbal, a également lieu si le contrôle révèle des défauts mineurs. EGGEDO Sàrl élimine dans ce cas les défauts constatés dans le cadre de ses prestations de garantie. Un défaut est considéré comme mineur si les fonctions essentielles du programme sont utilisables.

La réception est reportée en cas de défaut majeur. EGGEDO Sàrl élimine les défauts constatés dans les meilleurs délais et invite à temps le Client à un nouveau contrôle. Si ce dernier révèle de nouveaux défauts majeurs sans que les parties puissent s'entendre sur la suite des opérations, le contrat prend fin et tous les versements déjà opérés sont remboursés. Le Client n'a, dans un tel cas, aucun droit à des éventuels dommages-intérêts. Est considéré comme majeur tout défaut qui n'est pas mineur.

En l'absence d'un procès-verbal, et passé la période de garantie susmentionnée, si aucune réclamation n'est parvenue à EGGEDO Sàrl, le logiciel est réputé être accepté tacitement.

L'utilisation par le Client du Logiciel et de son paramétrage éventuel implique que le Client a contrôlé l'entier de sa fonctionnalité, ainsi que la validité des documents produits. Dans ce cas, le Client est responsable des éventuels dysfonctionnements.

En cas d'exécution de la garantie, la seule obligation d'EGGEDO Sàrl sera, à choix pour EGGEDO Sàrl, le remboursement du prix du Logiciel ou le remplacement ou la réparation du Logiciel.

La présente garantie ne sera pas applicable si la défectuosité du Logiciel résulte d'un accident, d'un événement fortuit, d'un usage abusif, d'une utilisation non-conforme, d'un virus ou d'un dysfonctionnement provenant du système d'exploitation. En particulier, les dysfonctionnements liés à un stockage du Logiciel ou de ses données sur un réseau, ne sont pas couverts par la garantie.

EGGEDO Sàrl ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage direct, incident, indirect ou accessoire de quelque nature que ce soit (notamment toute perte de bénéfices, manque à gagner, interruption d'activité, perte de données ou autre perte financière) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Logiciel.

## 7. Protection des données

EGGEDO Sàrl garantit au Client que ses données seront traitées avec la plus grande confidentialité.

Les données personnelles du client ne seront pas transférées à des tiers.

Le Client autorise expressément EGGEDO Sàrl à citer son nom et/ou raison sociale et le travail réalisé au titre de référence commerciale.

Si le Client ne souhaite pas être cité comme référence, il en informe EGGEDO Sàrl par écrit. EGGEDO Sàrl s'engage alors à ne pas citer le nom ou la raison sociale du Client. EGGEDO Sàrl pourra toutefois indiquer les travaux réalisés, sans lien avec le nom du client ou sa raison sociale.

## 8. Perte de Données

Le Client est seul responsable de l'intégrité de ses données. Il lui incombe de réaliser des sauvegardes régulières (back-ups). En particulier, EGGEDO Sàrl rend attentif le Client qu'il lui incombe de réaliser une sauvegarde avant chaque mise à jour du Logiciel et recommande le stockage des copies de sauvegarde dans un lieu distinct de l'ordinateur sur lequel le Logiciel est installé.

En cas de perte de données que ce soit à la suite d'un problème matériel ou Logiciel, EGGEDO Sàrl peut intervenir sur demande du Client, aux tarifs en vigueur, afin de participer à la restitution de l'application et de ses données, pour autant que l'utilisateur dispose de sauvegardes utilisables, c'est-à-dire générées par la fonction de sauvegarde intégrée aux logiciels Crésus. EGGEDO Sàrl n'a aucune obligation d'intervenir et n'assume aucune obligation de résultat dans le cadre d'une éventuelle intervention. En outre, EGGEDO Sàrl n'endosse aucune responsabilité dans le cas de la perte de données ou de corruption de fichiers.

- 9. Calcul et paiement des honoraires** Sauf accord écrit contraire, les honoraires sont facturés sur la base du temps consacré à l'exécution du mandat et des frais engagés. Ils varient en fonction de la difficulté, de l'urgence et des circonstances particulières du mandat. Le tarif horaire en vigueur peut être consulté à l'adresse <http://www.eggedo.ch/tarifs>. Les frais usuels de ports, de copies et de télécommunications sont inclus dans le tarif. Les logiciels commandés par le client sont facturés en sus. Les déplacements effectués par le mandataire pour se rendre chez le Client ou à toute autre réunion en relation avec le mandat font partie du temps et des frais consacrés à l'exécution du mandat et peuvent donc également être facturés. En règle générale, les honoraires sont facturés mensuellement. Il peut être demandé une provision sur les honoraires et les frais présumés. Les prétentions d'honoraires sont échues au moment de la facturation. Si le paiement n'est pas reçu dans les 30 jours suivant la date de facturation, le mandataire se réserve la possibilité de suspendre, sans préavis, l'exécution du mandat ; le client supporte seul toutes les conséquences d'une telle suspension. Un premier rappel est envoyé sans frais. Le second rappel fait l'objet de frais fixés forfaitairement à CHF 20.-. Si, en fonction des circonstances, un troisième rappel devait être envoyé, les frais en sont fixés forfaitairement à CHF 50.-. Si des indices laissent penser qu'au terme du second rappel la facture ne sera pas honorée, EGGEDO Sàrl n'a aucune obligation d'envoyer un troisième rappel et peut entamer, directement et sans avis au débiteur, le recouvrement de sa créance par voie de poursuite. Toute facture impayée au terme du délai de paiement fixé portera intérêt au taux de 10 % l'an.
- 10. Etendue et exécution du mandat** Le mandat détermine l'étendue des prestations que doit fournir le mandataire. Le mandat peut être conclu oralement ou par écrit. S'il est conclu oralement, le mandat est réputé inclure les prestations et autorisations habituelles pour un mandat de ce type. EGGEDO Sàrl considère comme exacts les faits mentionnés par le Client, en particulier les chiffres indiqués, pour autant qu'il ne puisse constater d'irrégularités manifestes. La vérification de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la régularité des documents et chiffres remis, notamment de la comptabilité et du bilan, ne fait partie du mandat que s'il en a été convenu par écrit.
- 11. Devoir de garder le secret** EGGEDO Sàrl est tenu de garder le secret sur tous les faits qui parviennent à sa connaissance dans l'exécution de son mandat, à moins que le Client ne le libère de cette obligation. Le devoir de discrétion subsiste après la fin du contrat.
- 12. Collaboration de tiers** Pour exécuter le mandat, EGGEDO Sàrl peut faire appel à des collaborateurs, à des tiers compétents ainsi qu'à des entreprises (droit de substitution). Les tiers sont également soumis à l'obligation de garder le secret.
- 13. Responsabilité** Le mandat est exécuté en y apportant tout le soin et la diligence requis. Néanmoins, une erreur de ne peut pas être exclue. A moins qu'elle ne résulte d'une négligence manifeste, le Client supporte la charge de cette erreur. Il est toutefois expressément spécifié que, lorsque le mandant subit un préjudice de fortune en raison d'une faute professionnelle commise par le mandataire, la responsabilité civile d'EGGEDO Sàrl est limitée (plafonnée) au montant des honoraires facturés par lui pour l'exécution de la prestation qui est directement à l'origine du préjudice de fortune.
- 14. Obligations du client** Le Client est tenu de collaborer dans la mesure où l'exécution correcte du mandat l'exige. Il est en particulier tenu de mettre spontanément et en temps utile à disposition d'EGGEDO Sàrl toutes les pièces et informations concernant tous les faits et circonstances pouvant revêtir de l'importance pour l'exécution du mandat. Le Client est tenu de s'abstenir de tout ce qui pourrait porter atteinte à l'indépendance du mandataire.
- 15. Extinction du mandat** Le mandat prend fin par l'exécution des prestations convenues, à l'expiration du temps prévu, par révocation ou par répudiation. Un mandat conclu pour une durée indéterminée peut être révoqué ou répudié en tout temps ; la révocation requiert la forme écrite. La révocation en temps inopportun entraîne une indemnisation du dommage causé. En cas de révocation du mandat par le mandataire, celui-ci est tenu de procéder encore aux actes nécessaires que l'on peut raisonnablement exiger afin de prévenir tout dommage causé au Client et ceci dans les délais utiles. Cette disposition n'est pas applicable si les honoraires du mandataire n'ont pas été régulièrement payés par le Client.
- 16. Conservation et restitution des résultats du travail et des dossiers** EGGEDO Sàrl est tenu de conserver les pièces conformément aux dispositions légales en la matière. Cette obligation s'éteint toutefois avant l'expiration de ce délai si le mandataire a prié par écrit le Client de récupérer les pièces et que celui-ci ne s'est pas exécuté dans les six mois après la demande. Font partie des pièces tous les documents que le mandataire a reçus du Client et pour le Client tous les documents ou rapports réalisés. Les documents de travail et copies de pièces établies pour son propre usage par le mandataire dans le cadre de l'exécution du mandat lui appartiennent et ne sont pas restitués au Client.
- 17. Droit applicable et for** L'interprétation et l'exécution des présentes conditions générales, ainsi que tout contrat conclu sur la base de ces conditions générales, sont soumis au droit Suisse. Tout litige relatif à l'exécution ou l'interprétation des présentes conditions générales sera tranché par les tribunaux compétents du canton de Genève. Le for exclusif est Genève.