

# Contrat de service Premium 23

Entre

et



Cashflow SA  
Route des Arsenaux 3A  
1700 Fribourg  
Tél 058 911 02 50

(dénommé ci-après CASHFLOW SA)

(dénommé ci-après le CLIENT)

## 1. Description

Le contrat de service Premium garantit au CLIENT le support sur les logiciels édités par CASHFLOW SA (hors logiciel e-shop) ainsi que l'assistance dans leur utilisation (à l'exclusion du système d'exploitation) durant les horaires normaux et de permanence.

Les demandes d'intervention seront examinées et traitées avec sollicitude, de manière prioritaire.

Le travail est assuré par téléphone, en téléassistance ou sur place.

### 1.1 Nature des prestations incluses :

- i. L'élimination des erreurs.
- ii. La recherche de solutions de rechange pour contourner le problème.
- iii. Mises à jour des logiciels Cashflow (updates)
- iv. Nouveaux Release à des prix avantageux.
- v. Le temps de travail durant l'horaire normal, hors nouvelle installation.
- vi. Le temps de travail durant l'horaire de permanence (piquet).
- vii. Les déplacements sont facturés avec un rabais de 50% sur la liste de prix en vigueur, pour autant que l'accès à distance (télémaintenance par Teamviewer) soit fonctionnel en temps normal. Si tel n'est pas le cas, le tarif de déplacement habituel sera appliqué, par exemple si le CLIENT refuse l'accès à distance.
- viii. Le montant de prise en charge par appel (CALL).
- ix. Rabais de 100% sur le tarif horaire pour la formation sur le logiciel, dans les locaux de Cashflow.
- x. Rabais de 25% sur le tarif horaire pour la formation sur le logiciel, (3 h. minimum) dans les locaux du client.
- xi. Rabais de 25% sur le tarif horaire pour une nouvelle installation, (par exemple installation d'un nouveau magasin) dans les locaux du client.
- xii. Rabais de 25% sur le temps de travail sur les prestations informatiques hors système Cashflow effectuées sur le matériel du CLIENT (réseau informatique, routeurs, serveurs, imprimantes, ordinateurs, etc) et sur des applications du CLIENT (Office, messagerie, etc)
- xiii. Rabais de 25% sur le temps de travail pour la préparation des importations de données fournies par le CLIENT, par exemple la mise en forme de fichiers d'articles provenant d'un fournisseur.
- xiv. Rabais de 25% sur le temps de travail pour l'installation et le support des produits e-commerce (vente en ligne) reliés au système de caisse Cashflow (e-shop Cashflow, Interface Wix, Interface Woocommerce, Interface Prestashop, Interface Zalando, ou tout autre interface lié à une boutique en ligne).
- xv. Rabais de 25% sur la liste de prix des rouleaux de caisse et étiquettes articles.
- xvi. Rabais de 25% sur les prix des licences de logiciel Cashflow supplémentaires (applicable après les 6 mois qui suivent la mise en service).
- xvii. Rabais de 25% sur les prix du matériel de remplacement suivant (hors garantie et uniquement pour du matériel précédemment livré par Cashflow SA) : Caisse tactile, afficheur client, écran client, tiroir-caisse, imprimante de tickets, imprimante d'étiquettes, scanners codes-barres, terminaux mobiles d'inventaire.
- xviii. Rabais de 25% sur les tarifs de location des appareils d'inventaire.
- xix. Prix de la Release 3.0.0.0 du logiciel Cashflow : CHF 380.- (au lieu de CHF 1'900.-).
- xx. Logiciel Cloud Cashflow, si installé.

### 1.2 Dans le contrat ne sont pas compris :

- i. Les erreurs dues à des manipulations incorrectes, ou suite à l'installation de programmes sur le matériel livré par Cashflow, de la part du CLIENT, y compris des modifications du matériel livré par CASHFLOW SA et mise à jour du système d'exploitation (Windows) du matériel livré par CASHFLOW SA.
- ii. L'adaptation du matériel ou du système d'exploitation nécessaire suite à un update ou à une Release du logiciel Cashflow. (Par exemple ajout de mémoire ou mise à jour de Windows)
- iii. La maintenance du matériel
- iv. Les nouvelles versions de logiciel (par exemple Excel) d'autres fournisseurs de software (par exemple Microsoft)

# Contrat de service Premium 23

Entre

et



Cashflow SA  
Route des Arsenaux 3A  
1700 Fribourg  
Tél 058 911 02 50

(dénommé ci-après CASHFLOW SA)

(dénommé ci-après le CLIENT)

Les activités susmentionnées, si nécessaire, seront exécutées sur demande de la part du CLIENT et facturées en régie (*temps de travail, déplacement, frais*) aux tarifs de CASHFLOW SA en vigueur au moment de l'exécution, ou selon un contrat séparé.

## **2. Garantie**

CASHFLOW SA ne peut donner aucune garantie que les logiciels maintenus sont utilisables d'une façon continue et infaillible dans toutes les combinaisons désirées par le CLIENT, avec n'importe quelles données, systèmes d'exploitation, réseaux, systèmes informatiques et programmes, ni que la correction d'une erreur de programme exclut l'apparition d'autres erreurs.

## **3. Obligation d'observer le secret**

Les parties contractantes obligent leurs collaborateurs à traiter de manière strictement confidentielle toutes les informations non connues de façon générale auxquelles ils ont accès lors de l'exécution des travaux faisant l'objet du présent contrat, à ne pas les rendre accessibles à des tiers, ni intégralement ni partiellement, ni à les publier.

## **4. Durée du contrat et résiliation**

Le présent contrat entre en vigueur à la date indiquée dans l'annexe A, après signature des parties contractantes pour une durée de **1 an** (12 mois). A échéance et sauf résiliation expresse, il est reconduit tacitement pour une période d'un an. Le contrat début le premier du mois, et à la condition que la redevance a été acquittée.

Il peut être résilié par chaque partie contractante sous préavis de trois mois pour la fin de la durée du contrat. La résiliation doit être notifiée à l'autre partie par écrit avec lettre recommandée.

En cas de cessation d'activité du client, la durée du contrat pourra être adaptée, selon accord mutuel. Cela concerne également la cessation d'activité d'un des magasins d'une chaîne de magasins.

## **5. Prix et conditions de paiement**

### **5.1 Facturation :**

Les redevances du service Premium sont facturées chaque année ou chaque mois au début de la période, selon le mode de paiement défini dans l'annexe A. Elles devront être acquittées avant le début de la période (mois ou année).

### **5.2 Retard dans les paiements :**

Lorsque le CLIENT est en retard dans le paiement de ses redevances, et après rappel, CASHFLOW SA a le droit, outre de revendiquer des intérêts moratoires et des frais de rappels, de suspendre les prestations de service Premium jusqu'au paiement intégral des redevances dûes. Dans ce cas l'ensemble des redevances jusqu'au terme du contrat seront immédiatement exigibles.

## **6. Responsabilité**

CASHFLOW SA n'est pas responsable des dommages directs et indirects ou des dommages aux données enregistrées, de même que pour la perte de données et de supports de données.

## **7. Dispositions finales**

### **7.1 Cession du contrat**

Le présent contrat ainsi que les droits et obligations ne peuvent être cédés à des tiers qu'avec l'autorisation préalable écrite du partenaire contractant.

### **7.2 Règlement à l'amiable**

En cas de litige relatif au présent contrat, les deux parties contractantes s'engagent à épuiser toutes les possibilités de conciliation.

### **7.3 Droit applicable et For**

Le présent contrat est régi par le droit Suisse. Le For est à Fribourg (FR)