

Conditions générales

Développement d'applications, mise en service, hébergement et assistance — version 1.1 du 23 septembre 2026

1. Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales (« CG ») s'appliquent à toutes les prestations de FlowBiz (Alexandre Gross, Sion) envers ses clients : conception et développement d'applications, adaptation et mise en service, hébergement, assistance et évolutions.

1.2 L'offre signée par le client et les présentes CG forment le contrat. En cas de contradiction, l'offre l'emporte sur les CG. Des conditions du client ne s'appliquent que si FlowBiz les a acceptées par écrit.

2. Offre et conclusion du contrat

2.1 Une offre est valable pendant la durée qu'elle indique, à défaut 30 jours.

2.2 Le contrat est conclu par la signature de l'offre (bon pour accord) ou par une acceptation écrite, courriel compris.

3. Prestations et collaboration

3.1 Les prestations sont décrites dans l'offre. Toute demande en dehors de ce périmètre fait l'objet d'un devis séparé, accepté avant d'être réalisée.

3.2 Le client fournit à temps les informations, documents, accès et décisions nécessaires (listes de clients, tarifs, comptes des utilisateurs...). Les délais de FlowBiz se prolongent d'autant si ces éléments arrivent en retard.

4. Prix et paiement

4.1 Les prix sont en francs suisses. Ils sont nets tant que FlowBiz n'est pas assujéti à la TVA ; dans le cas contraire, la TVA s'ajoute au taux légal.

4.2 Sauf mention contraire de l'offre, 40 % du prix d'une étape est facturé à la commande et 60 % à sa mise en service. Les frais d'hébergement sont facturés annuellement à l'avance. Les factures sont payables à 30 jours.

4.3 En cas de retard, un intérêt moratoire de 5 % l'an est dû (art. 104 CO). Après un rappel resté sans effet pendant 30 jours, FlowBiz peut suspendre l'hébergement et l'assistance jusqu'au paiement ; les données du client ne sont pas effacées pendant la suspension.

5. Mise en service et réception

5.1 À la mise en service d'une étape, le client dispose de 10 jours pour signaler par écrit les défauts qui empêchent son utilisation normale. Sans signalement, ou dès que l'application est utilisée pour le travail courant, l'étape est réputée acceptée.

5.2 Les ajustements compris dans l'offre sont des réglages, des changements de libellés et de petites modifications de fonctions existantes, dans la limite de durée et d'heures fixée par l'offre. Une nouvelle fonction, ou une modification qui change ce que décrit l'offre, fait l'objet d'un devis.

6. Garantie

6.1 Pendant la durée de garantie indiquée dans l'offre, FlowBiz corrige sans frais les défauts, c'est-à-dire les cas reproductibles où l'application ne fait pas ce que décrit

l'offre. Il choisit la manière de corriger (correctif, contournement, mise à jour). Cette garantie remplace celle des articles 367 à 371 CO.

6.2 La garantie ne couvre pas : les nouvelles demandes et les changements de besoin, les modifications faites par le client ou un tiers, un usage non conforme, ni les défaillances de services tiers (fournisseur d'IA, opérateur, navigateur, système du téléphone).

6.3 L'application utilise l'intelligence artificielle pour transcrire et classer ce que disent ou écrivent les utilisateurs. Ses résultats peuvent contenir des erreurs : le client contrôle les lignes et les montants avant de facturer. FlowBiz garantit que l'application signale ce qui est incertain, pas l'exactitude de chaque résultat de l'IA.

7. Responsabilité

7.1 La responsabilité de FlowBiz est limitée aux dommages directs causés intentionnellement ou par négligence grave. Toute autre responsabilité, notamment pour le gain manqué, la perte de données imputable à un tiers et les dommages indirects, est exclue dans la mesure permise par la loi.

7.2 En tout état de cause, la responsabilité est limitée au montant payé par le client pour la prestation concernée au cours des douze derniers mois.

8. Propriété intellectuelle et droit d'utilisation

8.1 L'application, son code source, sa conception, sa documentation et toutes leurs évolutions, y compris celles réalisées pour le client, restent la propriété de FlowBiz. Il en va de même des éléments préexistants sur lesquels l'application est construite (socle logiciel de FlowBiz, développé avant le mandat).

8.2 Le client reçoit, dès le paiement complet de l'étape concernée, un droit d'utilisation non exclusif, non transférable et illimité dans le temps, pour les besoins de sa propre entreprise, sur l'hébergement fourni par FlowBiz ou convenu avec lui.

8.3 Le client s'abstient de copier, de décompiler, de revendre ou de mettre l'application à disposition de tiers. La remise du code source prévue à l'article 12 ne transfère aucun droit d'auteur.

8.4 FlowBiz peut réutiliser les développements, méthodes et savoir-faire acquis pour d'autres clients, **à l'exclusion des données du client** et de ses informations confidentielles.

9. Données du client et confidentialité

9.1 Les données saisies ou produites dans l'application (clients, tarifs, rapports, lignes, fichiers) appartiennent au client. Il peut les exporter à tout moment dans un format courant (Excel, CSV, ou format d'import de son logiciel comptable lorsque l'application le prévoit).

9.2 Pour ces données, FlowBiz agit comme sous-traitant au sens de la loi fédérale sur la protection des données (nLPD). Il les traite uniquement pour fournir les prestations, ne les réutilise jamais pour d'autres clients et ne les communique

à aucun tiers, sauf aux sous-traitants techniques nécessaires (hébergement, intelligence artificielle), qui traitent les données en Suisse, sans les réutiliser pour entraîner leurs modèles.

9.3 Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre, pendant le contrat et cinq ans après.

10. Hébergement et services tiers

10.1 FlowBiz héberge l'application en Suisse, en assure la sécurité courante et une sauvegarde quotidienne. Il vise une disponibilité élevée, sans la garantir ; les interventions planifiées ont lieu si possible en dehors des heures de travail.

10.2 Lorsque l'offre le prévoit, l'intelligence artificielle est utilisée sur le compte du client auprès du fournisseur (par exemple Infomaniak). Le client paie directement ce fournisseur et accepte ses conditions ; il peut fixer un plafond de dépense dans l'application.

11. Assistance après la garantie

Après la période d'ajustements et de garantie, l'assistance et les évolutions sont facturées au temps passé, au tarif de l'offre, ou décomptées d'un carnet d'heures prépayé.

12. Continuité

Si FlowBiz cessait durablement son activité sans que les prestations soient reprises par un successeur, le client recevrait, sur demande, une copie de l'application (code source compris) et de toutes ses données, pour continuer à l'utiliser pour les besoins de sa propre entreprise, aux conditions de l'article 8.

13. Durée et fin du contrat

13.1 L'hébergement court pour une durée indéterminée. Chaque partie peut le résilier pour la fin d'un mois, avec un préavis de trois mois.

13.2 À la fin de l'hébergement, le client dispose de 30 jours pour exporter ses données, ou demander à FlowBiz de les lui remettre. Elles sont ensuite effacées de manière sûre, sauf obligation légale de conservation.

14. Référence

FlowBiz peut citer le nom du client comme référence. Les engagements plus étendus (témoignage, étude de cas, démonstrations) ne s'appliquent que s'ils figurent dans l'offre.

15. Dispositions finales

15.1 Les modifications du contrat se font par écrit (le courriel suffit). La version des CG applicable est celle en vigueur à la date de l'offre.

15.2 Si une clause était invalide, les autres restent valables ; la clause invalide est remplacée par celle qui s'en approche le plus.

15.3 Le contrat est soumis au **droit suisse**. Le for est à **Sion** (Valais), sous réserve des fors impératifs prévus par la loi.