

# Une solution pensée et dédiée à vos besoins

Vous êtes une TPE, PME ou indépendant?

Notre service helpdesk est là pour vous aider et vous apporter une véritable sérénité.

## Your Help Pro



Pour les TPE, professions libérales, indépendants

Entre 1 et 5 utilisateurs

- Assistance par téléphone ou par mail (du lundi au vendredi de 8h à 18h)
  - Analyse & diagnostic à distance
- Configuration et réglages des paramètres systèmes et de sécurité
- Mise à jour système & Check-up anti-virus
  - Partage des compétences/expériences

Tarif de 19€/mois/utilisateur

## Your Help Business



Pour les PME

Entre 6 et 50 utilisateurs

- Tous les avantages du YOUR HELP Pro, avec en plus :
- Support en ligne & soutien technique
    - Accès FAQ & aux formations

Forfait de 200€/mois

## Your Help Business +



Pour les moyennes et grandes entreprises

Supérieur à 50 utilisateurs

- Tous les avantages du YOUR HELP Pro, avec en plus :
- Support L1+L2+L3
  - Possibilité d'horaires étendus

Tarif sur demande

## Pourquoi choisir le contrat "Your Help Pro" ?



### Simplicité et gain de temps

Restez disponible pour votre activité et déléguez à nos experts informatiques vos soucis techniques



### Maintenance informatique

Bénéficiez d'une visite par an en atelier pour un check-up de votre matériel



### Intervention rapide

En cas de nécessité, le technicien procède à une intervention sur site pour un tarif préférentiel



### Un service client réactif

Grâce à une ligne dédiée, notre helpdesk est disponible par téléphone ou par email

# Contrat Your Help pour les professionnels N°:

## 1. PARTIES INTERVENANTES :

Entre la société **BISOFT s.a./n.v.**

Dont le siège social est situé avenue Thomas Edison, 95 - B-1402 Thines, Immatriculée auprès de la BCE sous le numéro 0459.160.980. Représentée par Bernard Persoons, administrateur délégué,

Ci-après dénommée « le prestataire »,

Et nom du client : Mr/Mme.....

Représentant de l'entreprise : ..... Numéro de TVA:.....

Adresse postale : ..... N : ..... Code postal : .....

Adresse email : ..... N° de téléphone : 0.....

Contrat choisit : Your Help.....Paiement \*: mensuel /annuel

Montant : .....€/mois ou .....€/an

\* : Le client doit compléter et signer le mandat de domiciliation européenne SEPA

Ci-après dénommée « le client ».

## 2. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour but la fourniture de services définis au verso du présent contrat.

Pour les contrats d'assistance en ligne, un délai maximal d'une heure ouvrée est garanti pour la prise en charge de votre demande.

Les prestations réalisées pour partie sur le(s) site(s) du client ne se font qu'avec l'accord et la demande expresse par le client, sur base du tarif régie préférentiel.

## 3. DUREE DU CONTRAT

Le contrat prend effet en date du ..... pour une durée minimale de 12 mois reconductible tacitement par période d'un an. Chaque partie peut y mettre fin moyennant un préavis de deux mois.

## 4. SECURITE DES DONNEES et RGPD

Dans la mesure où le client transmet au prestataire des informations confidentielles, le Prestataire les traitera avec la plus haute diligence et, ne les communiquera pas à des tiers et ne les utilisera pas à d'autre fin que celle prévue dans ce contrat, sauf réquisition légale ou judiciaire, sans le consentement préalable écrit du client.

Le prestataire s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données conformément à son addendum RGPD, disponible sur notre site internet ou via le lien suivant : <https://www.bde-group.be/wp-content/uploads/2020/12/ADDENDUM-RGPD.pdf>, pour lequel le client confirme avoir pris connaissance.

Les données à caractère personnel traitées par le prestataire seront traitées conformément à la charte vie privée du prestataire disponible sur notre site internet ou via le lien suivant : <https://www.bde-group.be/wp-content/uploads/2020/12/Charte-Vie-Privee.pdf>

## 5. CONDITIONS, PRIX ET FACTURATION

Le client s'engage à respecter les conditions générales de vente du prestataire, lesquelles sont reprises dans le lien suivant :<https://www.bde-group.be/wp-content/uploads/2020/12/Conditions-generales-de-vente-BDE-Group-FR-2020.pdf>.

Concernant l'addendum RGPD et les conditions générales, le prestataire peut les modifier en fonction de l'évolution de la législation. La nouvelle version s'appliquera d'office au client si la modification se rapporte à une loi d'ordre public. Nos prix s'entendent TVA comprise et sont soumis à l'indexation annuelle (Index à la consommation au 1er janvier). Index de référence : 31/12/2021 - 115.74.

Nous insistons sur le respect des délais de paiement afin de consacrer toute notre énergie à l'accomplissement de nos missions. A l'échéance des rappels contractuels et d'une mise en demeure, les prestations seront suspendues jusqu'au paiement complet des arriérés dus.

Contrat établi en 2 exemplaires en date du : ... /... /..... À :

Signature pour le client :

Signature pour le prestataire :