

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET D'ASSISTANCE DES PROGICIELS ET SERVICES SAGE

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent entre la société Sage, Société par Actions Simplifiée au capital de 6.750.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 313 966 129, dont le Siège social est situé au 10 place de Belgique 92250 La Garenne Colombes (ci-après dénommée « Sage ») et le client (ci-après le « Client »), ayant signé le Devis qui intègre les Conditions Générales par référence, ce que le Client reconnaît expressément.

### AVERTISSEMENT

**Sage s'engage à mettre à la disposition du Client l'ensemble des informations nécessaires et utiles à la conclusion des Conditions Générales.**

**Deux documents intitulés « Guide Tarifaire Sage » et « Règles commerciales » sont librement consultables en ligne par le Client sur [www.sage.fr](http://www.sage.fr), rubrique « Tarifs et Conditions Générales ». Ces documents sont également disponibles sur simple demande écrite du Client à Sage.**

**Dans l'hypothèse d'une insuffisance des informations disponibles en ligne, eu égard à la nature du projet du Client, Sage s'engage à apporter au Client toute information complémentaire utile à la bonne compréhension des produits et services proposés par Sage.**

**Le degré d'information précontractuelle apporté par Sage s'entend dans la limite de sa connaissance du projet du Client, ainsi que de son infrastructure informatique et de l'exactitude des informations communiquées par le Client à Sage dans le cadre de l'expression de son besoin.**

**A défaut de mention contraire, les informations fournies par Sage au Client ont une portée générale et sont limitées à ce que les clients de Sage souhaitent de manière générale pour une situation analogue à celle du Client.**

**Par conséquent, le Client reconnaît avoir choisi le Progiciel et/ou Service au regard des informations précontractuelles portées à sa connaissance par Sage et qu'il reconnaît avoir reçues.**

**Le Client reconnaît avoir préalablement pris connaissance des conditions générales applicables à la date de la validation du Devis, de la conclusion du présent contrat ou de son renouvellement. La validation du Devis, la conclusion du contrat ou son renouvellement, ainsi que l'installation et/ou l'utilisation du service, impliquent l'acceptation sans réserve de ces conditions générales par le Client. Ces conditions générales sont disponibles sur le site internet de Sage à l'adresse [www.sage.fr](http://www.sage.fr).**

### PREAMBULE

Les droits d'utilisation et/ou les services d'assistance des Progiciels et Services Sage sont régis par les Conditions Générales. Le Client reconnaît avoir préalablement pris connaissance des Conditions Générales ainsi que du Guide Tarifaire Sage et/ou du Programme du label « Sage Services Bureau » applicables à la date de la validation du Devis, de la conclusion ou du renouvellement des présentes.

Sage se réserve le droit de mettre à jour les Conditions Générales et s'engage à en informer le Client par tout moyen. La poursuite de l'utilisation des Progiciels et/ou des Services et/ou le recours aux services de l'assistance Sage postérieurement à la notification par Sage de la modification des présentes présume(nt) l'acceptation sans réserve du Client des nouvelles Conditions Générales ainsi notifiées.

La version la plus récente des Conditions Générales peut être consultée librement par le Client à tout moment sur [www.sage.fr](http://www.sage.fr), rubrique « Conditions Générales ».

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

« **Affilié** » désigne toute entité contrôlée par le Client (le terme « contrôle » s'entendant au sens qui lui est donné par l'article L.233-3 du Code de Commerce).



« **Adaptations** » désigne un groupe de prestations réalisé par Sage ou tout tiers choisi par le Client composé de la réalisation de développements spécifiques et/ou d'interfaces et/ou de la personnalisation d'éditions, effectuées au titre d'un contrat de prestations distinct.

« **Anomalie** » désigne un dysfonctionnement du Progiciel reproductible par Sage, empêchant son utilisation conformément à la Documentation.

« **Anomalie Bloquante** » désigne une Anomalie rendant impossible pour l'ensemble des utilisateurs l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel. Une Anomalie Bloquante corrigée via une solution de contournement est qualifiée d'Anomalie Majeure.

« **Anomalie Majeure** » désigne une Anomalie provoquant des limitations ou restrictions importantes dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel. Une Anomalie Majeure corrigée via une solution de contournement est qualifiée d'Anomalie Mineure.

« **Anomalie Mineure** » désigne une Anomalie qui n'est qualifiée ni d'Anomalie Bloquante, ni d'Anomalie Majeure.

« **Devis** » désigne tout devis ou bon de commande édité par Sage et dûment signé par le Client.

« **Destination** » désigne d'une part, les fonctionnalités du Progiciel prévues dans sa Documentation et, d'autre part, les conditions d'exercice du droit d'utilisation accordé par Sage.

« **Documentation** » désigne la documentation relative à l'utilisation du Progiciel/Service ou toute autre documentation écrite afférente publiée par Sage, ainsi que les informations relatives à l'utilisation du Progiciel/Service susceptible de figurer directement dans ledit Progiciel/Service, à l'exception des Données de sortie.

« **Donnée(s) Client** » désigne les données, informations, fichiers, photos, documents ou matériels fournis, saisis, partagés ou soumis par le Client (ou par tout Utilisateur), via le Progiciel/Service, pouvant inclure des données (en ce compris les données personnelles) relatives aux Utilisateurs, aux clients du Client, ses fournisseurs, ses employés ou autres tiers. Le Client reconnaît être responsable de l'exactitude, de la qualité, de la fiabilité et de la légalité des Données Client et des moyens par lesquels il acquiert les Données Client et les introduit dans le Progiciel/Service ou les met à disposition de Sage dans le cadre du Progiciel/Service.

« **Donnée(s) d'entrée** » désigne les Données Client obtenues dans le cadre de l'Utilisation d'un Système d'IA par le Client ou un Utilisateur, incluant notamment (i) les instructions, séries de données ou prompts (quel qu'en soit le support) saisies par le Client ou par un Utilisateur du Système d'IA ; et (ii) *l'engagement de l'Utilisateur*, les données statistiques et agrégées (y compris les métadonnées) obtenues par ailleurs dans le cadre de l'Utilisation du Client ou de celle d'un Utilisateur de ce Système d'IA.

« **Données d'apprentissage** » désigne les données d'apprentissage, données de validation et données de test ou bases de données utilisées pour l'apprentissage ou l'amélioration d'un Système d'IA.

« **Données d'IA** » désigne ensemble les Données d'entrée, les Données de sortie et toutes les données dérivées de ces dernières ou les incluant (y compris lorsque ces données, ou leurs dérivés, figurent dans les Données d'apprentissage).

« **Donnée(s) de sortie** » désigne tout contenu généré à la suite des instructions, prompts ou séries de données saisies par le Client ou par un Utilisateur et/ou dans le cadre de l'Utilisation de l'IA Générative par ces derniers, dans le cadre du Progiciel/Service et/ou de tout élément qui y est intégré.

« **Donnée(s) Sage** » désigne les données sur la configuration et l'utilisation du Progiciel/Service, la Documentation et toute autre information auxquelles le Client a accès en utilisant le Progiciel/Service fourni par Sage dans le cadre du Contrat, à l'exception des Données Client (en ce compris les Données d'entrée et les Données de sortie).

« **Dysfonctionnement** » désigne toute difficulté d'accès à la Plateforme d'Exploitation constatée par Sage.

« **Guide Tarifaire Sage** » désigne le document contenant la description des offres commercialisées par Sage disponible en ligne sur [www.sage.fr](http://www.sage.fr), rubrique « Tarifs et Conditions Générales ».

« **Intelligence Artificielle (IA) Générative** » désigne un Système d'IA capable de générer du contenu (texte, code, images, vidéos et audio).

« **Mode de commercialisation** » : désigne les différents modes de commercialisation des Progiciels de Sage. Le mode de commercialisation disponible pour chaque Progiciel est librement choisi par Sage dans le cadre de la construction de ses offres. La liste des Progiciels Sage ainsi que les modes de commercialisation associés sont indiqués au sein du Guide Tarifaire Sage et/ou du Programme du label « Sage Services Bureau » et/ou des Règles Commerciales.

« **Offre Sans Engagement** » désigne les offres, réservées exclusivement aux produits éligibles tels que définis dans le Guide Tarifaire Sage et/ou des Règles Commerciales, pour lesquelles les Parties sont engagées pour une durée mensuelle.

« **Plateforme d'Exploitation** » désigne l'ensemble des matériels, Progiciels, système d'exploitation, base de données et environnement fournis par Sage ou son sous-traitant sur lesquels sera effectuée l'exploitation du Progiciel et/ou du Service.

« **Progiciel(s)** » désigne(nt) le(s) progiciel(s) sous forme de code objet ou sous forme hébergée, commercialisés par Sage et sa (leurs) Documentation(s) associée(s) et pour lesquels un droit d'utilisation est concédé au Client au titre des présentes.

« **Programme du label « Sage Services Bureau »** » désigne le document contenant la description des offres commercialisées par Sage en mode de commercialisation Service Bureau ainsi que les conditions requises permettant de bénéficier dudit label.

« **Règles Commerciales** » désigne le document contenant la description des règles de commercialisation des offres commercialisées par Sage disponible en ligne sur [www.sage.fr](http://www.sage.fr), rubrique « Tarifs et Conditions Générales ».

« **Site** » désigne le lieu d'installation du Progiciel. Ce Site peut être différent du ou des sites dans lesquels se trouvent les utilisateurs.

« **Services connectés** » désignent les services en ligne auxquels le Client peut souscrire de manière optionnelle pour un usage associé au Progiciel. La liste des Services Connectés est indiquée au sein du Guide Tarifaire Sage et/ou des Règles Commerciales.

« **Service** » signifie le service SAAS objet du Contrat le cas échéant.

« **Système d'Intelligence Artificielle (IA)** » désigne l'apprentissage profond, l'apprentissage automatique et d'autres technologies, systèmes, modèles, outils et fonctionnalités d'intelligence artificielle, incluant l'IA Générative.

« **Utilisation** » ou « **Utiliser** » signifient exploiter le Service afin de réaliser le traitement des opérations du Client.

## **ARTICLE 2 : INFORMATION DU CLIENT**

Il appartient au Client de s'assurer :

- De l'adéquation du Service et/ou Progiciel à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la Documentation ;
- Qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'accès et pour l'utilisation du Service et/ou Progiciel.

A ce titre, le Client reconnaît avoir pris connaissance des prérequis nécessaires à l'utilisation optimale du Progiciel et/ou Service Sage aux fins de s'assurer que les caractéristiques de son réseau et de son système informatique y répondent. La mise en place préalable d'un environnement informatique correspondant aux prérequis tels qu'ils figurent dans la Documentation constitue une condition *sine qua none* des bonnes performances du Progiciel et/ou Service.

Il appartient au Client de vérifier conformément aux usages de sa profession, les résultats obtenus à l'aide du Service et/ou Progiciel.

### **ARTICLE 3 : CONTENU**

Les Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles Sage :

- Accorde au Client le droit d'utilisation des Progiciels et éventuellement à accéder aux services d'assistance et/ou de maintenance associés dans la limite des droits acquis par le Client conformément aux conditions des présentes. ; et
- Dans le cadre du Service, accorde au Client le droit d'accès et d'utilisation du Progiciel et de la Plateforme d'Exploitation, fournit le matériel et les infrastructures d'hébergement et la Plateforme d'Exploitation et fournit des prestations d'assistance et de maintenance de la Plateforme d'Exploitation au Client.

Le cas échéant, les spécificités applicables à un Service figurent en Annexe.

### **ARTICLE 4 : DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les Conditions Générales sont formées, entre Sage et le Client, par les documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- Tout avenant éventuellement signé entre les Parties et ayant pour objet d'amender un ou plusieurs documents contractuels,
- Annexe 1 « Description des Services d'Assistance et de maintenance des Progiciels Sage »,
- Annexe 2 « Description du Service MYPASSPRO Sage »,
- Annexe 3 « Conditions applicables au Service SAGE DEMATERIALISATION RH »,
- Annexe 4 « Conditions applicables à la Carte Avantages Sage »,
- Annexe 5 « Conditions applicables au Service Sage Business Cloud paie »,
- Annexe 6 « Conditions applicables au Service Link-Up Expert »,
- Annexe 7 « Conditions applicables au Service Smartisi »,
- Annexe 8 « Conditions applicables au Service Conciliator »,
- Annexe 9 « Conditions applicables au Service Supervizor »,
- Annexe 10 « Conditions applicables au Service Sage Recouvrement Créances »,
- Annexe 11 « Conditions applicables au Service Sage Automatisation Comptable »,
- Annexe 12 « Conditions applicables au Service Beeye »,
- Annexe 13 « Conditions applicables au Service Clictill »,
- Annexe 14 « Conditions applicables au Service La Place Digitale »,
- Annexe 15 « Annexe sur la protection des Données des Clients »,
- Le corps des Conditions Générales,
- Le Devis,
- Le Guide Tarifaire Sage,
- Les Règles Commerciales,
- Le catalogue Services accessible en ligne à l'adresse suivante : [www.sage.com/fr-fr/informations-legales/conditions-generales/](http://www.sage.com/fr-fr/informations-legales/conditions-generales/),
- Le Programme du label « Sage Services Bureau »,
- La Documentation.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

Aucune annotation manuscrite du Client sur le Devis ou sur tout autre document contractuel n'aura de valeur entre les Parties sauf accord écrit de Sage sur ladite modification ou mention.

### **ARTICLE 5 : ETENDUE DES DROITS D'UTILISATION**

Les droits d'utilisation concédés au Client sont ceux strictement décrits ci-après.

#### 5.1 Conditions applicables aux Progiciels dans le cadre du label « Sage Service Bureau »

Dans le cadre du Programme du label « Sage Service Bureau », le Progiciel pourra être utilisé par le Client en « Service Bureau ».

A ce titre, seul le Client bénéficiant du label « Sage Service Bureau » en sa qualité de partenaire tel que ce terme est défini au sein du Programme du label « Sage Service Bureau », pourra utiliser le Progiciel aux fins de réaliser des prestations qu'il fournit à ses clients finaux sous sa seule responsabilité.

L'utilisation du Progiciel en « Service Bureau » par le Client s'entend :

- Dans la limite des droits acquis par le Client tels que définis dans le Devis ;
- Dans le respect des termes et conditions prévues dans le Programme du label « Sage Services Bureau » communiqué par Sage préalablement à la signature du Devis ;
- Exclusivement pour les Progiciels strictement visés par le Programme du label « Sage Service Bureau », à l'exclusion de tout autre Progiciel.

Par dérogation à l'article « Etendue des droits d'utilisation », les Parties conviennent que dans le cadre d'une utilisation du Progiciel par le Client en mode « Service Bureau », le Progiciel pourra faire l'objet d'une installation sur plusieurs Sites. Une telle installation et utilisation du Progiciel sur différents Sites relève de l'entière responsabilité du Client qui s'engage en tout état de cause à se conformer aux conditions notamment financières définies dans le Programme du label « Sage Service Bureau ».

## 5.2 Conditions applicables aux Services

### **5.2.1 Droit d'utilisation**

Le droit d'Utiliser le Service est accordé par Sage au Client pour la durée du Contrat.

Le Client dispose d'un droit personnel d'utilisation du Progiciel en mode SaaS, qui lui est consenti pour ses besoins de fonctionnement internes et ceux de ses Affiliés dans la limite des droits acquis. Le Client s'engage à informer immédiatement Sage si le nombre d'utilisateurs du Service, ou autre métrique telle que la volumétrie de documents, dépasse le périmètre d'utilisation figurant aux Conditions Particulières. Dans ce cas le Client deviendra immédiatement redevable envers Sage d'une redevance supplémentaire dont le montant fera l'objet d'un avenant au Contrat.

La titularité du Contrat ne pourra en aucun cas être cédée ou transmise, même à titre gratuit, aux Affiliés, même bénéficiant de droits d'utilisation au titre du Contrat.

Les Affiliés pourront seulement utiliser le Service dans le respect des termes et conditions stipulés au Contrat.

Le Client se porte fort du respect des termes du Contrat par les Affiliés et devra porter le contenu à leur connaissance.

Le Progiciel pourra être utilisé en mode dit « multi-sociétés », à savoir que les Affiliés bénéficient uniquement d'un droit de connexion à distance.

Le Client devra fournir à Sage une déclaration sur l'honneur des Affiliés bénéficiaires concomitamment à la contractualisation, puis chaque année jusqu'à la fin du contrat.

Par ailleurs, il est expressément précisé et accepté par le Client que toute société perdant son statut d'Affilié ne sera plus autorisée à utiliser le Progiciel au titre du Contrat.

Cette perte de statut d'Affilié devra être notifiée à Sage dans les plus brefs délais.

Le Service doit être utilisé :

- Conformément aux stipulations du présent contrat ainsi qu'aux prescriptions contenues dans la Documentation ;
- Pour les seuls besoins personnels et internes du Client ou de ses Affiliés, par ses salariés, à l'exclusion de tout tiers à son Groupe ;
- Par un Personnel Autorisé qualifié qui aura préalablement suivi une formation adaptée à l'utilisation du Service afin d'en obtenir les résultats désirés.

Toute utilisation non expressément autorisée par Sage, constitue une contrefaçon sanctionnée par l'article L.335-3 alinéa 2 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Il est notamment interdit au Client de procéder à :

- Toute représentation, diffusion ou commercialisation du Service, que ce soit à titre gracieux ou onéreux ;
- Toute forme d'utilisation du Service ou de la Documentation de quelque façon que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un Service ou d'un progiciel similaire, équivalent ou de substitution ;
- Toute mise à disposition directe ou indirecte du Progiciel ou de la Documentation au bénéfice d'un tiers, notamment par location, cession ou prêt, même à titre gratuit, ou de le confier à un prestataire quelconque dans le cadre d'une externalisation sauf en cas d'accord préalable écrit de Sage ;
- Toute utilisation pour un traitement non autorisé par Sage.

## **5.2.2 Volumétrie**

Pour toute souscription au Service, le Client accède à une base de données dont la volumétrie figure dans le devis en fonction de l'offre souscrite.

Cette volumétrie est susceptible d'être modifiée par Sage à tout moment, selon l'offre commerciale en vigueur. Le Client peut accéder à une volumétrie supplémentaire sur demande de sa part acceptée par Sage, ou du fait d'une consommation effective supplémentaire à son initiative. Celle-ci fera l'objet d'une facturation en sus du prix initialement convenu pour la souscription au Service.

## **5.3 Conditions applicables à tout autre Progiciel**

Le Client dispose d'un droit personnel d'utilisation du Progiciel, non-exclusif et non-transférable.

Le droit d'utilisation est concédé exclusivement sous forme de code objet pour ses besoins de fonctionnement internes et ceux de ses Affiliés dans la limite des droits acquis tels qu'indiqués dans le Devis. Nonobstant ce qui précède, une licence concédée à un client exerçant la profession d'Expert-Comptable peut être utilisée au profit de ses propres clients.

Il est entendu qu'au titre des présentes, un expert-comptable s'entend :

- D'une personne morale ou physique inscrite à l'ordre des Experts-Comptables ;
- De toute personne morale détenue majoritairement par des personnes morales et/ou physiques inscrites à l'ordre des Experts-Comptables ;
- Des Associations de Gestions Agréées et Centres de Gestion Agréées et Habilités

Le Progiciel pourra être utilisé en mode « multi-sociétés ». A ce titre, les Affiliés bénéficient d'un droit de connexion à distance du Progiciel, à l'exclusion de tout autre droit d'utilisation du Progiciel.

Le Client demeure l'unique titulaire de la licence objet des présentes. Le Client se porte fort du respect des termes des Conditions Générales par les Affiliés et devra porter le contenu à leur connaissance préalablement à toute utilisation du Progiciel.

En tout état de cause, le Progiciel ne doit faire l'objet que d'une seule et unique installation sur le Site convenu entre les Parties. Les Affiliés ne peuvent en aucun cas installer le Progiciel sur un de leurs sites ou environnements.

Par dérogation à ce qui précède, le droit d'utiliser le Progiciel pourra être étendu à un ou plusieurs autres matériels ou sites limitativement énumérés sous réserve de l'accord écrit et préalable de Sage et ce, en contrepartie du paiement d'une redevance complémentaire de licence calculée au prix en vigueur chez Sage au jour de la signature du Devis correspondant.

Le Client est autorisé à faire et à mémoriser une copie de sauvegarde unique du Progiciel à des fins de sécurité et à la conserver sur le Site.

Toute copie de sauvegarde est de plein droit la propriété de SAGE et devra mentionner toutes les réserves de propriété indiquées dans le Progiciel.

Le Client devra fournir à Sage une déclaration sur l'honneur comprenant la liste des Affiliés, concomitamment à la contractualisation puis à chaque reconduction des Conditions Générales. Le Client accepte et reconnaît que toute société tierce perdant son statut d'Affilié ne sera plus autorisée à utiliser le Progiciel au titre des présentes. La perte du statut d'Affilié devra être notifiée à Sage dans les plus brefs délais. Les droits ainsi libérés pourront profiter au Client ou aux Affiliés restants, le cas échéant.

En cas de non-utilisation par le Client ou un Affilié de l'ensemble des droits acquis au titre des présentes et tels que définis dans le Devis, le Client est informé que Sage ne procédera à aucune révision du montant de la redevance de licence et le cas échéant de la maintenance associée.

Conformément aux termes de la loi, SAGE se réserve, à titre exclusif, le droit de corriger les Anomalies du Progiciel.

Dans le cas où le Client souhaiterait procéder à la décompilation du Progiciel dans un but d'interopérabilité, les Parties conviendront ensemble et préalablement des modalités d'exécution de la prestation.

Tout élément du Progiciel qui serait inclus dans un ensemble logiciel distinct reste assujéti aux dispositions des Conditions Générales.

Le Client est autorisé à héberger le Progiciel auprès du prestataire informatique de son choix à ses risques et périls. Sage ne pourra être tenue responsable des éventuelles conséquences de l'hébergement auprès du tiers.

En tout état de cause, le Progiciel doit être utilisé :

- Conformément aux stipulations des documents contractuels,
- Pour les seuls besoins du Client ou de ses Affiliés le cas échéant, à l'exclusion de tout tiers,
- Sur une configuration agréée conformément aux dispositions de la Documentation et pour un Site donné,
- Dans la limite des droits acquis tels que ceux-ci sont définis dans le Devis,
- À titre exceptionnel et provisoire et aux risques et périls du Client sur un autre Site ou sur un autre matériel, uniquement dans le cadre des procédures de secours.

Toute utilisation du Progiciel en dehors des hypothèses visées ci-dessus constitue une atteinte aux droits d'exploitation du Progiciel.

Certains composants du Progiciel peuvent permettre au Client et/ou aux utilisateurs du Client d'accéder à des sites Internet dont le contenu leur permet de commander des produits et services de tiers. Il est de la responsabilité exclusive du Client de s'assurer qu'il respecte les différents droits et obligations que le tiers met à sa charge et/ou le cas échéant à la charge de ses utilisateurs.

Sage ne pourra aucunement être considérée comme avoir approuvé le contenu des sites Internet de tiers accessibles via le Progiciel.

Sage ne pourra être considérée comme ayant un quelconque mandat ou offrant une quelconque garantie et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée, de quelque manière que ce soit, du fait du contenu ou de l'utilisation d'un site Internet de tiers et/ou de la commande et l'utilisation de produits et services de tiers.

Il en est de même concernant tout échange, tout paiement effectué ou tout contrat conclu entre le Client et un tiers.

#### 5.4 Système d'IA

Le Client reconnaît et accepte expressément que Sage puisse, dans le cadre de l'exécution du Progiciel/Service utiliser des Systèmes AI, sans préavis spécifique ni approbation du Client.

En outre, le Client est informé que Sage pourra, à sa seule discrétion (i) modifier tout Système d'IA intégré au Progiciel/Service ; (ii) cesser la commercialisation de tout ou partie d'un Système d'IA intégré au Progiciel/Service ou fourni avec celui-ci.

Le Client reconnaît que les Systèmes d'IA fournis par Sage peuvent intégrer et/ou s'interconnecter avec des technologies développées, exploitées et maintenues par des fournisseurs tiers (tels que des API, plugins, etc.), soumises aux conditions générales de ces fournisseurs tiers. Dans ce cas, Sage ne fournit aucune garantie et n'assume aucune responsabilité concernant lesdites technologies tierces, dans la limite permise par la loi applicable.

#### **ARTICLE 6 : ASSISTANCE**

Dans le cadre d'un droit d'utilisation concédé en Mode de Commercialisation DEL/DUA, DSU ou SAAS, le Client bénéficie en sus de son droit d'utilisation sur le Progiciel, des prestations d'assistance et de maintenance dont la description est prévue en Annexe 1 des présentes.

Dans le cadre d'un droit d'utilisation concédé dans le cadre du Programme du label « Sage Service Bureau », le Client bénéficie des prestations d'assistance et de maintenance telles que définies au sein dudit programme.

Le cas échéant, le Client se réfère aux conditions spécifiques stipulées en Annexe pour les Progiciels et Services édités par des tiers.

En tout état de cause, afin de permettre la réalisation des prestations d'assistance, le Client s'engage notamment à :

- Se reporter à la Documentation avant chaque demande d'intervention ;
- Mettre à disposition de Sage toute information nécessaire demandée par Sage pour la compréhension et la résolution des Anomalies et des Dysfonctionnements rencontrés ;
- Désigner, en son sein, un interlocuteur compétent en charge du traitement des Anomalies et des Dysfonctionnements et à ce qu'il soit disponible pendant toute intervention de Sage ;
- Faciliter l'accès du personnel de Sage à toutes ses installations si cela était nécessaire et à assurer au personnel de Sage un libre accès aux locaux ainsi qu'à lui indiquer un correspondant adéquat ;
- Installer et administrer ses équipements et applications non fournis par Sage, ainsi que ses réseaux.

Le Client reconnaît avoir été dûment informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit d'assistance et de maintenance de la part de Sage sur le Progiciel au titre du Mode de Commercialisation Licence. Toutefois, le Client est libre de souscrire indépendamment des présentes à un service de maintenance dont les conditions sont celles décrites à l'Annexe 1 des présentes et selon les modalités prévues au paragraphe « *Assistance et Maintenance* » de l'article « *Durée-Résiliation* ».

## **ARTICLE 7 : SERVICES CONNECTES**

Le Client est libre de souscrire à des Services Connectés. L'Utilisation par le Client des Services Connectés s'entend uniquement dans le cadre de l'Utilisation de son Progiciel.

L'Utilisation des Services Connectés est strictement soumise au respect des Conditions Générales au même titre que le Progiciel. Les Services Connectés ainsi que les modalités spécifiques associées sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : [www.sage.fr](http://www.sage.fr)

Les modalités de souscription aux Services Connectés Sage sont prévues au sein du Guide Tarifaire Sage et/ou des Règles Commerciales.

Les données personnelles du Client éventuellement accessibles via l'utilisation des Services Connectés sont exclusivement hébergées et traitées sur le territoire de l'Union Européenne.

## **ARTICLE 8 : SERVICES MANAGES**

Le Client est libre de souscrire aux offres de prestations de services proposées par Sage autour de ses offres Cloud (ci-après les « Services Managés »).

Par la souscription auprès de Sage d'une offre de Services Managés, le Client pourra bénéficier notamment des prestations suivantes :

- La gestion en direct par Sage des Utilisateurs du Client dans le cadre d'un environnement SaaS ;
- L'accès à un compte « Utilisateur Administrateur » sous réserve d'une souscription au Pack Sécurité Administrateur ;
- L'accès à un environnement SaaS livré par Sage.

L'offre de Services Managés proposée par Sage au Client au titre des présentes est décrite au sein du Catalogue Services disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.sage.com/fr-fr/informations-legales/conditions-generales/>.

La souscription par le Client à une offre de Services Managés s'entend sous réserve de la signature préalable d'un devis Sage par le Client, aux conditions commerciales en vigueur au jour de la signature du devis.

Sage est libre de sous-traiter au(x) prestataire(s) de son choix la réalisation des prestations de Services Managés. A ce jour, le Client est dûment informé que Sage sous-traite les offres de Services Managés à la société Moov'In Cloud.

L'offre de Services Managés proposée par Sage comprend notamment la possibilité pour le Client de souscrire au service Pack Sécurité Administrateur. Une souscription audit service confère au Client un accès à un compte « Utilisateur Administrateur » lui permettant notamment d'installer et d'administrer une application tierce dans son environnement. L'installation et l'administration de toute application tierce par le Client dans son environnement relève de la seule responsabilité du Client.

En cas de défaillance du Service ou toute(s) conséquence(s) dommageable(s) résultant d'une opération effectuée par le Client via son compte « Utilisateur Administrateur », la responsabilité de Sage ne pourra être engagée pour un quelconque préjudice direct ou indirect subi par le Client ou un tiers, du fait de l'utilisation dudit compte « Utilisateur Administrateur ».

## **ARTICLE 9 : OCERISATION**

Toute fonctionnalité qui inclurait une reconnaissance des caractères (telle que le service « Automatisation des factures » disponible en option du Progiciel Sage 50) dépend de nombreux facteurs tels que la lisibilité des documents d'origine, les éventuelles altérations du système de numérisation, la bonne configuration du Service avec ses autres solutions. A ce titre, Sage ne saurait garantir une reconnaissance OCR exhaustive des documents du Client.

Le Client s'engage à compléter manuellement les correspondances non-reconnues via le Service.

## **ARTICLE 10 : SERVICES DE PAIEMENT**

Certains Services et/ou Progiciels peuvent intégrer des services de paiement en ligne édités et gérés par des établissements de paiement (ci-après « l'Etablissement de paiement »). L'Etablissement de paiement est soumis aux dispositions légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. A cet effet, les articles L.561-2 et suivants du Code monétaire et financier s'appliquent pendant toute la durée du présent Contrat. L'Etablissement de paiement doit notamment réaliser l'ensemble des diligences nécessaires relatives à l'identification du Client et le cas échéant, du bénéficiaire effectif d'une opération bancaire, ainsi qu'à la vérification de l'identité de ces derniers. Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage à tenir Sage et/ou l'Etablissement de paiement informé sans délai de toute modification apportée à ses informations concernant notamment son activité, l'identification de ses mandataires sociaux et bénéficiaires effectifs, y compris un changement de contrôle. En outre, l'Etablissement de paiement doit s'informer de l'origine des opérations de paiement, leur objet et la destination des fonds. D'un point de vue opérationnel, l'Etablissement de paiement est amené à mettre en place un système de surveillance et de détection des opérations de paiement atypique. Le Client s'engage à concourir aux obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme en informant et en renseignant l'Etablissement de paiement sur toute opération de paiement inhabituelle détectée par l'Etablissement de paiement et/ou Sage. L'Etablissement de paiement ou Sage à la demande de ce dernier, se réserve le droit de demander tout autre document ou information supplémentaire si l'Etablissement de paiement estime en avoir besoin pour répondre aux obligations de vigilance au sens de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

A ce titre, dans le cadre de ces contrôles, le Client est informé que l'Etablissement de paiement pourrait notamment reporter l'ouverture d'un compte de paiement ou bloquer temporairement ce dernier, voire clôturer le compte de paiement et/ou tout autre compte de paiement du Client le cas échéant en cas de suspicion persistante.

L'Etablissement de paiement pourra être amené à refuser d'exécuter ou rejeter toute opération de paiement atypique, en débit comme en crédit du compte de paiement. Par ailleurs, le Client est informé que l'Etablissement de paiement peut être amené à déclarer à la cellule de renseignement financier nationale (TRACFIN) tout soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme. Aucune poursuite fondée sur l'atteinte au secret professionnel ne pourra être intentée à l'encontre de Sage et/ou l'Etablissement de paiement dans l'exercice de son obligation de déclaration de soupçon.

Sage pourra également à la demande de l'Etablissement de paiement résilier l'accès au service de paiement immédiatement et de plein droit pour tout motif lié à un risque ou soupçon de blanchiment de capitaux et/ou au financement du terrorisme sans donner de justification, conformément à la réglementation en vigueur. Le Client est dûment informé que dans ce cas aucun remboursement ne sera dû au Client.

Par ailleurs Sage ne pourra être tenue responsable de tout dommage résultant de la mise en œuvre d'obligations légales et réglementaires lui incombant ou incombant à l'Etablissement de paiement (telles que, sans que cela soit limitatif, mesure de gel des avoirs, blocage d'une opération de paiement pour des motifs de lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme).

## **ARTICLE 11 : INDEPENDANCE DES CONTRATS**

Le Client reconnaît que les Conditions Générales constituent un document contractuel autonome et indépendant et ne dépendent en aucun cas d'autres contrats qui auraient pu être conclus autour du Progiciel. Dans l'hypothèse où le Client aurait souscrit un droit d'utilisation du Progiciel en mode Licence, la résiliation par le Client de son contrat d'assistance et maintenance ou de tout autre contrat portant sur le Progiciel n'entraînera en aucun cas la résiliation des présentes.

En conséquence, toute somme due au titre des Conditions Générales restera due par le Client étant entendu que Sage ne procédera à aucun remboursement d'une somme déjà versée en exécution des présentes.

Le Client reconnaît que les dispositions de l'article 1186 du Code Civil relatives à la caducité ne pourront être invoquées par lui pour se délier des obligations contractuelles souscrites auprès de Sage quelles qu'elles soient.

## **ARTICLE 12 : PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES**

Le Contrat ne couvre pas les prestations complémentaires préconisées par Sage ou sollicitées par le Client pour répondre à ses besoins spécifiques. Ainsi, par exemple, les prestations de conseil, de formation et de consulting feront l'objet d'un contrat séparé entre le Client et Sage ou le Revendeur Sage dûment certifié.

## **ARTICLE 13 : DUREE – RESILIATION**

### 13.1 Durée

#### **- Mode de commercialisation Licence**

En cas de souscription par le Client d'un Progiciel en Mode de commercialisation licence, le droit d'utilisation du Progiciel est concédé au Client pour toute la durée de protection du Progiciel conformément à la législation française en matière de propriété intellectuelle.

Il est toutefois précisé que la licence ainsi consentie au Client ne démarre qu'à compter de la date effective du paiement par le Client de la redevance de licence telle que définie dans le Devis.

#### **- Mode de commercialisation DEL/DUA ou DSU et SAAS**

En cas de souscription par le Client d'un Progiciel en Mode de commercialisation DEL/DUA, DSU ou SAAS, le droit d'utilisation est concédé au Client pour la durée prévue dans le Devis.

A l'échéance de la durée définie dans le Devis, le droit d'utilisation consenti au Client sur le Progiciel sera automatiquement reconduit par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois sauf dénonciation dans les conditions indiquées à l'article « Résiliation ».

#### **- Assistance et maintenance**

En cas de souscription par le Client à un service d'assistance et maintenance, l'accès auxdits services est concédé au Client pour la durée prévue dans le Devis.

A l'échéance de la durée définie dans le Devis, l'accès aux services d'assistance et maintenance Sage sera automatiquement reconduit par tacite reconduction pour des périodes successives identiques sauf dénonciation dans les conditions indiquées à l'article « Résiliation ».

#### **- Mode de commercialisation « Service Bureau »**

En cas de souscription par le Client d'un Progiciel en Mode de commercialisation « Service Bureau », le droit d'utilisation est concédé au Client pour la durée définie au sein du Devis et conformément aux dispositions du Programme du label « Sage Services Bureau ».

Sauf accord spécifique conclu avec le Client par écrit, à l'échéance de la durée définie dans le Devis, le droit d'utilisation consenti au Client sur le Progiciel sera automatiquement reconduit par tacite reconduction pour des périodes successives identiques sauf dénonciation dans les conditions indiquées à l'article « Résiliation ».

En cas de dénonciation des Conditions Générales dans les conditions de l'article « Résiliation » ci-dessous, Sage s'engage à continuer d'exécuter les Conditions Générales aux frais du Client jusqu'à l'échéance des contrats conclus entre le Client et ses propres clients finaux et ce, dans la limite de douze (12) mois à compter

de la notification de dénonciation des Conditions Générales. Cette période de douze (12) mois de maintien des Conditions Générales est intitulée la période de « Wind down ».

Par ailleurs, le Client s'oblige, dès la notification de la résiliation des Conditions Générales, (i) à ne plus contracter, de quelque manière que ce soit, avec un nouveau client final en vue de l'utilisation du Progiciel et (ii) à ne plus prolonger les prestations avec les clients finaux existants à la date de résiliation des Conditions Générales, et ce quel que soit l'état d'avancement des négociations qui pourraient être en cours entre le Client et ses clients finaux. En conséquence, le Client ne pourra arguer qu'un contrat le liant avec un client final serait reconduit tacitement afin de prolonger la durée des présentes. A ce titre, le Client s'engage à insérer dans les contrats le liant avec ses clients finaux toute mention utile permettant de respecter les dispositions du présent article.

### 13.2 Résiliation

Toute dénonciation des Conditions Générales devra être notifiée à l'autre Partie par écrit dans un délai deux (2) mois au plus tard avant le terme de la période contractuelle en cours. Toute demande de résiliation devra être transmise à Sage par le Client via le chat accessible sur l'espace client « My Sage » ou via le formulaire de résiliation disponible également sur l'espace client « My Sage »

Nonobstant ce qui précède, le préavis défini ci-avant sera porté aux délais suivants en fonction de l'offre souscrit par le Client :

- En cas de souscription par le Client à un Progiciel en Mode de commercialisation « Service Bureau », le préavis applicable est de six (6) mois avant la fin de la période contractuelle en cours,
- En cas de souscription par le Client à une Offre Sans Engagement, le Client pourra résilier à tout moment le droit d'Utilisation des Progiciels et les services d'assistance et/ou des Services. Cette résiliation interviendra selon les modalités suivantes :
  - (i) si la demande écrite de résiliation a été reçue par Sage avant le quinze (15) du mois en cours, la résiliation sera effective le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant (m+1) ; ou
  - (ii) si la demande écrite a été reçue par Sage à partir du quinze (15) du mois en cours, la résiliation sera effective le 1<sup>er</sup> jour du mois m+2.
- En cas de souscription par le Client à un Progiciel en Mode de commercialisation DEL/DUA ou DSU et sous réserve que le Progiciel soit éligible à cette modalité de résiliation, le Client aura la possibilité de résilier sa souscription selon les modalités suivantes :
  - (i) si Sage réceptionne la demande de résiliation du Client au plus tard un (1) jour avant la date anniversaire mensuelle de la date de souscription au Progiciel éligible, la résiliation prendra effet (1) mois suivant ladite date anniversaire mensuelle susvisée ; ou
  - (ii) si Sage réceptionne la demande de résiliation du Client à compter ou postérieurement à la date anniversaire mensuelle de la date de souscription au Progiciel éligible, la résiliation prendra effet un mois suivant la prochaine date anniversaire mensuelle.

**Exemple** : Le Client souscrit au Progiciel le 15 octobre. La date anniversaire mensuelle de sa souscription au Progiciel éligible sera donc les 15 de chaque mois. En décembre, le Client souhaite résilier. Dans l'hypothèse où la demande de résiliation du Client est réceptionnée par Sage jusqu'au 14 décembre, la résiliation interviendra le 15 janvier. Dans l'hypothèse où la demande de résiliation du Client est réceptionnée par Sage à compter du 15 décembre, la résiliation interviendra le 15 février.

Il est précisé en tant que de besoin que la liste des Progiciels éligibles à cette modalité de résiliation est indiquée au sein du Guide Tarifaire et/ou des Règles Commerciales disponibles en ligne, sur [www.sage.fr](http://www.sage.fr), rubrique « Tarifs et Conditions Générales » et que le bénéfice de cette résiliation n'est pas ouverte à Sage.

A la réception de la demande de résiliation du Client, Sage adressera un accusé de réception. La charge de la preuve de la bonne réception par Sage de la demande de résiliation repose sur le Client.

En conséquence de cette résiliation, Sage émettra un avoir correspondant aux sommes facturées au Client après la date effective de résiliation actée par Sage.

Par ailleurs, en cas de manquement par l'une des Parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception (ci-après la « Notification ») notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation des Conditions Générales sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourra prétendre.

Les Parties reconnaissent que la licence et le cas échéant les services d'assistance et de maintenance, trouvent leurs utilités au fur et à mesure de l'exécution des présentes. En conséquence, en cas de résiliation des Conditions Générales, quelle qu'en soit la raison, aucun remboursement ne pourra intervenir au profit du Client en exécution des dispositions de l'Article 1229 du Code Civil.

### 13.3 Résiliation pour arrêt de Service et/ou fin de vie du Progiciel et/ou arrêt des services de Maintenance

Sage se réserve le droit de résilier intégralement ou partiellement les présentes Conditions Générales à tout moment, en cas d'arrêt du Service, arrêt des services d'assistance/maintenance et/ou de fin de vie du Progiciel, moyennant le respect d'un délai de préavis de trois (3) mois notifié au Client par tous moyens.

### 13.4 Conséquences de la résiliation ou de l'échéance des Conditions Générales

En tout état de cause, en cas de résiliation des Conditions Générales ou à l'échéance de celles-ci, quelle qu'en soit la raison, les Données du Client restent sa propriété et il est de sa responsabilité de les récupérer préalablement à la date de résiliation effective des Conditions Générales ou leur échéance. Tout manquement à cette obligation ne saurait affecter la date de résiliation des Conditions Générales ou leur échéance, ni entraîner la mise en cause de la responsabilité de Sage.

Dans le cas des offres SAAS, à compter de la date de résiliation du Contrat, le Client n'aura plus accès au Service. Dans les autres cas, dans le délai de dix (10) jours à compter de la date de prise d'effet de la résiliation ou de la date d'échéance des présentes, le Client devra désinstaller à ses frais exclusifs le Progiciel et adresser à Sage un écrit par lequel le Client certifiera sur l'honneur avoir désinstallé le Progiciel.

En tout état de cause, sous réserve des stipulations de l'annexe « sur la protection des Données du Clients », le Client dispose d'un délai de trois (3) mois pour demander à Sage la restitution de ses Données, à ses frais. Le cas échéant, il appartient au Client de vérifier la bonne lecture du fichier réceptionné. Sage s'engage à détruire les Données du Client dans un délai de six (6) mois suivant la date de résiliation du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, le Client est dûment informé que les Données d'IA (à l'exclusion des Données à caractère personnel du Client), créées, collectées ou obtenues dans le cadre de l'Utilisation du Progiciel/Service, ne seront pas détruites, conformément à l'article « Propriété Intellectuelle ».

Toutes les stipulations des Conditions Générales qui ont vocation de par leur nature à lui survivre continueront à produire leurs effets, notamment les stipulations afférentes aux garanties et limitations de responsabilité.

## **ARTICLE 14 : DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L221-3 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il dispose d'un droit de rétractation dans les conditions prévues par la loi. Ainsi dans l'hypothèse où les conditions cumulatives prévues par l'article susvisé seraient remplies, le Client pourra notifier à Sage par lettre recommandée avec accusé de réception, sa volonté de se prévaloir dudit droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la livraison ou de l'accès au Progiciel et/ou Service dans les conditions de l'article « Accès au Service / Livraison du Progiciel ». Nonobstant ce qui précède, aucune demande de rétractation ne pourra intervenir postérieurement à l'installation ou à l'accès dudit Progiciel et/ou Service par le Client ou tout tiers mandaté par lui, y compris durant la période de quatorze (14) jours.

En dehors de l'hypothèse susvisée, exclusivement réservée au Client professionnel entrant dans le champ de l'article L221-3 du Code de la consommation, aucun droit de rétractation ne pourra être exercé par le Client.

## **ARTICLE 15 : SAAS ET ACCES A LA PLATEFORME D'EXPLOITATION**

Le compte Client est personnel. Le Client est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe ainsi que de l'ensemble des Données qu'il transmet.

Toute utilisation de son identifiant et de son mot de passe fait présumer de manière irréfutable une utilisation du Service par le Client lui-même.

Le Client s'engage à notifier sans délai à Sage par mail ([serviceclient@sage.com](mailto:serviceclient@sage.com)) de toute communication volontaire ou involontaire à des tiers ou vol de son identifiant et de son mot de passe. A réception, Sage adressera un accusé de réception. La charge de la preuve de la bonne réception par Sage de cette notification repose sur le Client.

Il s'engage par ailleurs à procéder sans délai à la modification de son mot de passe.

## **ARTICLE 16 : ACCES AU SERVICE /LIVRAISON DU PROGICIEL**

### 16.1 Accès au Service SAAS

Sage envoie au Client un mail d'activation lui permettant de créer son compte, puis lui envoie un courriel confirmant la création de son compte et la possibilité d'accéder au Service.

### 16.2 Livraison du Progiciel

Le Progiciel sera expédié, au choix de Sage, sur support physique ou de manière dématérialisée en fonction de l'éligibilité du progiciel concerné.

Pour toute expédition dématérialisée, le Client s'engage à transmettre à Sage, au plus tard au jour de la validation du Devis, l'adresse électronique permettant à cette dernière de lui fournir les éléments d'activation du Progiciel. L'expédition sera réputée être intervenue à compter de l'envoi par Sage du courriel contenant les éléments d'activation du Progiciel.

Le Client est responsable de l'exactitude des informations fournies en vue de la livraison par Sage du Progiciel (notamment de la bonne orthographe des adresses, de leur mise à jour régulière...).

En cas d'impossibilité pour Sage d'expédier le Progiciel aux coordonnées fournies par le Client, ce dernier s'engage à transmettre à Sage dans les meilleurs délais les informations de contact utiles à la bonne expédition du Progiciel. En tout état de cause, Sage ne pourra être tenue pour responsable de tout retard d'expédition du Progiciel imputable au Client.

Sur demande écrite et préalable du Client ou à défaut pour le Client d'avoir fourni une adresse électronique, Sage pourra expédier le Progiciel sur un support physique de son choix, moyennant le paiement d'une somme forfaitaire additionnelle selon le tarif public en vigueur au jour de la livraison.

## **ARTICLE 17 : CONDITIONS FINANCIERES**

### 17.1 Mode de commercialisation Licence

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel consenti par Sage au Client, ce dernier s'engage à verser à Sage la redevance de licence telle que définie dans le Devis. Cette redevance est facturée par Sage à la date de signature du Devis et est payable terme à échoir

Dans l'hypothèse où le Client aurait souscrit au service d'assistance et de maintenance, ce dernier accepte et reconnaît que toute commande additionnelle de licences portant sur le Progiciel entraînera la nécessité pour lui de commander un service d'assistance et de maintenance additionnel visant à couvrir lesdites licences.

### 17.2 Mode de commercialisation DEL/DUA

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel consenti par Sage au Client, ce dernier devra s'acquitter d'une redevance de licence correspondant au Droit d'Entrée Logiciel (DEL) dont le montant est indiqué au Devis. Ce Droit d'Entrée Logiciel (DEL) est facturé par Sage à la date de signature du Devis et est payable terme à échoir. En sus du Droit d'Entrée Logiciel, le Client devra également s'acquitter d'une redevance annuelle correspondant au montant du Droit d'Utilisation et d'Assistance (DUA) du Progiciel, ce dernier pouvant varier en fonction de la configuration du Client. Le Droit d'Utilisation et d'Assistance (DUA) est facturé par Sage à la date de signature du Devis puis au moins un (1) mois avant de chacun des renouvellements dans les conditions définies aux présentes.

L'utilisation du Progiciel et le bénéfice de l'assistance sont soumis au paiement par le Client aux échéances contractuelles de la redevance annuelle.

### 17.3 Mode de commercialisation DSU

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel consenti par Sage au Client, le Client devra s'acquitter d'une redevance annuelle correspondant au montant du droit d'utilisation du Progiciel et au bénéfice de l'assistance qui lui sera fournie, cette dernière pouvant varier en fonction de la configuration du Client. La redevance

annuelle est facturée par Sage à la date de signature du Devis puis au moins un (1) mois avant de chacun des renouvellements dans les conditions définies aux présentes.

L'utilisation du Progiciel et le bénéfice de l'assistance sont soumis au paiement par le Client aux échéances contractuelles de la redevance annuelle.

Pour les Offres Sans Engagement, les factures seront émises et payables mensuellement terme à échoir.

#### 17.4 Mode de commercialisation SAAS

En contrepartie du droit d'utilisation du Service consenti par Sage au Client, le Client devra s'acquitter d'une redevance annuelle correspondant au montant du droit d'utilisation du Progiciel et au bénéfice de l'assistance qui lui sera fournie, cette dernière pouvant varier en fonction de la configuration du Client et du type de maintenance le cas échéant. La redevance annuelle est facturée par Sage à la date de signature du Devis puis au moins un (1) mois avant de chacun des renouvellements dans les conditions définies aux présentes.

La redevance annuelle peut être réglée par le Client annuellement ou mensuellement, terme à échoir.

#### 17.5 Assistance et maintenance

En contrepartie du droit d'accès aux services d'assistance et maintenance, le Client s'engage à verser à Sage la redevance d'assistance et maintenance telle que définie dans le Devis. Cette redevance est payable terme à échoir. La redevance d'assistance et de maintenance est facturée par Sage à la date de signature du Devis puis au moins un (1) mois avant de chacun des renouvellements dans les conditions définies aux présentes.

#### 17.6 Mode de commercialisation « Service Bureau »

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel consenti par Sage au Client, le Client devra s'acquitter des redevances telles qu'elles sont définies au sein du Programme du label « Sage Services Bureau ».

#### 17.7 Dispositions communes

Les conditions de facturation ci-après exposées sont applicables quel que soit le Mode de commercialisation du Progiciel.

Il est rappelé qu'en cas d'utilisation par le Client d'une fonction et/ou d'une option et/ou en cas d'utilisation par le Client d'un périmètre du Progiciel et/ou Service pour le(s)quel(s) le Client n'a pas acquis de droits, dont Sage aurait connaissance notamment par le biais de son système d'information et/ou mesures techniques de protection, Sage se réserve le droit de facturer à tout moment au Client le complément de redevances dont il est redevable conformément au prix public en vigueur au jour de la facturation.

Le Client est également informé que son utilisation du Progiciel et/ou Service peut être soumise à des limites d'usage dont le dépassement peut entraîner la facturation de frais additionnels par Sage. Le cas échéant, le détail de ces limites d'usage et de ces frais additionnels seront précisés dans le Guide Produits et Tarifs et/ou la Documentation. Sage pourra être amené à prendre connaissance d'éventuels dépassements des limites d'usage par le biais de son système d'information et/ou mesures techniques de protection.

Sauf mention contraire du Devis, les factures sont payables au comptant par virement ou prélèvement bancaire. Les Offres Sans Engagement quelle qu'elles soient sont exclusivement soumises à un règlement par prélèvement bancaire d'une banque située en France ou dans les DOM-TOM.

Le montant de la redevance hors taxes sera majoré des taxes en vigueur à la date de facturation.

Le défaut de paiement d'une redevance à échéance entraînera l'application d'une pénalité de retard qui sera facturée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal par jour de retard. Ces pénalités de retard seront dues dès le lendemain de la date d'échéance. Une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) sera également due à Sage pour frais de recouvrement, à l'occasion de tout retard de paiement. L'indemnité définie ci-dessus est due pour chaque facture payée en retard et non sur l'ensemble des factures concernées.

Toutefois, cette indemnité ne s'appliquera pas si le Client est en cours de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire.

Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, notamment en cas de recours à un cabinet de recouvrement externe, une indemnisation complémentaire pourra être demandée

par Sage au Client. L'indemnité sera due en totalité même en cas de paiement partiel de la facture à l'échéance, quelle que soit la durée du retard. Ce montant forfaitaire s'ajoute aux pénalités de retard mais n'est pas inclus dans la base de calcul des pénalités.

Ces pénalités ne seront pas soumises à TVA.

Les pénalités de retard seront exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire, l'envoi d'une lettre recommandée n'étant pas requis pour déclencher le droit pour Sage de les percevoir.

De plus, en cas de non-paiement d'une facture à son échéance, Sage pourra également, après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de soixante (60) jours, suspendre les droits d'utilisation et d'assistance jusqu'au complet paiement de ladite facture.

Le Client est dûment informé qu'il ne pourra être fait aucune révision des montants dus au titre des présentes Conditions Générales en cas de non-utilisation de l'ensemble des droits qui y sont concédés.

## **ARTICLE 18 : REVISION TARIFAIRE**

Le montant de la redevance pour les licences en Mode de commercialisation DEL/DUA, DSU, SAAS, le Service Bureau et la maintenance pourra, selon la périodicité définie par Sage, faire l'objet d'une augmentation tarifaire aux conditions définies par Sage.

En cas de période d'engagement ferme, cette révision ne pourra intervenir qu'à l'issue de la première année contractuelle.

Toute révision tarifaire fera l'objet d'une information préalable adressée au Client dans les meilleurs délais.

## **ARTICLE 19 : GARANTIE**

Sage garantit que le Progiciel est conforme à sa Documentation. Cette garantie est valable trois (3) mois à compter de la date de livraison telle que celle-ci est définie à l'article « Livraison du Progiciel ». En cas d'Anomalies détectées durant cette période, Sage en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction, sous réserve que l'existence de ces éventuelles Anomalies ait été dûment signalée à Sage dans le délai de la garantie.

Sont expressément exclues de la garantie les prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisée par Sage, d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation, ou encore à la suite d'une Anomalie engendrée par une autre application du Client.

La garantie ci-dessus est limitative et Sage ne garantit pas la correction de toutes les erreurs, ni l'aptitude du Progiciel à satisfaire les objectifs individuels du Client, ni son fonctionnement dans toute combinaison autre que celles indiquées dans la Documentation, ni son fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreur. A ce titre, les Parties écartent expressément au titre des Conditions Générales, et le Client l'accepte, l'application des dispositions légales relatives à la garantie pour les défauts ou vices cachés du Progiciel.

Les Systèmes d'IA éventuellement proposés par Sage avec le Progiciel/Service et/ou utilisés par Sage pour fournir le Progiciel/Service ainsi que les Données de sortie ne sont assortis d'aucune garantie, qu'elle soit explicite ou implicite. A ce titre, il est précisé que les Données de sortie ne représentent aucunement les positions ou avis de Sage.

Dans toute la mesure permise par la loi applicable, le Client est seul responsable (i) d'évaluer si les Données de sortie répondent à ses besoins et sont adaptées à ses objectifs ; (ii) de son utilisation, modification, publication et mise à disposition de toute Donnée de sortie (et de tout matériel contenant, incorporant ou créé en référence à toute Donnée de sortie), (iii) de vérifier l'exactitude des Données de sortie pour ses besoins.

## **ARTICLE 20 : PROPRIETE INTELLECTUELLE - GARANTIE EN CONTREFAÇON**

### 20.1 Propriété Intellectuelle

#### **20.1.1 Droits de Sage**

Sage garantit au Client qu'elle est titulaire soit des droits patrimoniaux sur le Progiciel et/ou Service et sa Documentation, soit d'une autorisation de l'auteur du Progiciel et/ou Service et qu'elle peut en conséquence librement accorder au Client le droit d'Utilisation prévu aux présentes.

La concession du droit d'utilisation du Progiciel et/ou Service n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du Client. Le Progiciel et/ou Service reste la propriété de Sage ou de son auteur, quel que soit la forme, le langage, le support du programme ou la langue utilisée.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de Sage sur le Progiciel et/ou Service. A ce titre, il maintiendra en bon état toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient portées sur les éléments constitutifs du Progiciel et/ou Service et de la Documentation. De même, il fera figurer ces mentions sur toute reproduction totale ou partielle qui serait autorisée par Sage et notamment sur la copie de sauvegarde.

Le Progiciel et/ou Service peut intégrer des technologies tierces appartenant à d'autres éditeurs. Les droits concédés sur ces technologies sont soumis au respect de différents droits et obligations qui s'imposent aux Clients et utilisateurs. A défaut de respect de ces droits et obligations, Sage s'autorise à prendre toute mesure nécessaire pour faire cesser les troubles observés.

En particulier, les licences restreintes ou « Runtimes » mises à disposition par des éditeurs tiers, confèrent aux Clients et aux utilisateurs un droit d'usage exclusivement limité au Progiciel et/ou Service avec lequel elles ont été commercialisées.

### **20.1.2 Droits du Client**

Le Client conserve tous les droits, titres et intérêts sur les Données Client, sans préjudice des droits concédés par le Client à Sage aux termes du présent Contrat.

Sage décline tout droit de propriété sur les Données de sortie. Le Client assume seul l'entière responsabilité de ses Données de sortie, y compris toute utilisation, modification, incorporation dans d'autres documents, publication desdites Données de sortie par le Client et/ou tout Utilisateur.

Le Client accorde à Sage et ses sous-traitants, pour le monde entier, à titre gratuit, irrévocable, perpétuel, non exclusif, sous-licenciable d'héberger, traiter, copier, transmettre, conserver, analyser, afficher, transformer, réduire à une forme mathématique, reformater, combiner avec les Données d'apprentissage, créer des œuvres dérivées et d'utiliser les Données Client (en ce inclus les Données d'entrée) et tout droit détenu par le Client ou ses concédants de licence se rapportant aux Données de sortie générées dans le cadre de l'Utilisation du Progiciel/Service par le Client, aux fins de :

- Effectuer de la recherche et du développement pour améliorer les services, produits et applications, de Sage ainsi que ceux de ses affiliés.
- Développer et fournir des fonctionnalités et des services nouveaux et existants (y compris pour développer, améliorer, perfectionner, intégrer et mettre à disposition des Systèmes d'IA, relatifs à la numérisation et à l'automatisation des processus commerciaux et à d'autres fins commercialement raisonnables) au Client, aux Utilisateurs, aux clients de Sage de façon générale, ou à toute autre personne ou entité utilisant les produits et/ou services de Sage ;
- Fournir, administrer et assurer le bon fonctionnement du Progiciel/Service et des systèmes connexes (y compris les systèmes d'IA) ; et
- Permettre à Sage d'exécuter ses droits et obligations en vertu du présent Contrat.

### **20.2 Garantie en contrefaçon**

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par le Progiciel et/ou Service d'un droit de propriété intellectuelle, Sage pourra, à son choix et à ses frais, soit remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque du Progiciel et/ou Service, soit obtenir pour le Client un droit d'utilisation, pour autant que le Client ait respecté les conditions suivantes :

- Le Client doit avoir accepté et exécuté l'intégralité de ses obligations aux termes des présentes,
- Le Client doit avoir notifié à Sage dans les meilleurs délais et par lettre recommandée avec avis de réception, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation,
- Le Client doit collaborer loyalement avec Sage en lui fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires afin de permettre à Sage d'être en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client.

Le Client s'interdit de transiger seul le litige avec le tiers alléguant d'une contrefaçon. Dans l'hypothèse de la conclusion d'une transaction dont le montant serait convenu entre Sage et le tiers alléguant d'une contrefaçon, Sage prendra à sa charge l'intégralité des montants à verser au tiers qui serait susceptible d'être mis à la charge du Client au titre de la transaction.

A défaut pour Sage d'avoir pu conclure la transaction susvisée, cette dernière assumera, sous son contrôle et sa direction, avec l'assistance du Client, la défense judiciaire à opposer à la demande du tiers alléguant d'une contrefaçon. Le Client s'interdit de conduire seul la défense judiciaire du litige diligenté contre lui par le tiers alléguant d'une contrefaçon et s'engage à ce titre à appeler sans délai Sage en garantie.

Pour le cas où la contestation du tiers alléguant d'une contrefaçon se conclurait par une décision de justice, ayant autorité de chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, entrant en voie de condamnation pécuniaire à l'égard du Client, Sage indemniserà ce dernier du montant de la condamnation à dommages-intérêts prononcée en principal et intérêts, sous réserve de la justification de l'encaissement par le tiers du montant de la condamnation versé par le Client.

Dans le cas où Sage ne peut raisonnablement modifier, remplacer ou obtenir pour le Client une licence d'utilisation sur le Progiciel et/ou Service, Sage pourra unilatéralement décider de mettre fin aux Conditions Générales. Sage remboursera alors au Client selon le Mode de commercialisation :

- Mode de commercialisation Licence : cent pour cent (100 %) du montant hors taxes de la redevance acquittée au titre du Progiciel et/ou Service hors produits tiers et runtimes ;
- Mode de commercialisation DSU et SAAS : cent pour cent (100 %) du montant hors taxes des redevances DSU acquittées par le Client au titre des douze (12) derniers mois précédents l'échéance des Conditions Générales;
- Mode de commercialisation DEL / DUA : cent pour cent (100%) du montant hors taxes du DEL acquitté ainsi que cent pour cent (100 %) du montant hors taxes du DUA sur les douze (12) derniers mois précédents l'échéance des Conditions Générales ;
- Mode de commercialisation « Service Bureau » : cent pour cent (100 %) du montant hors taxes des redevances acquittées par le Client au titre des douze (12) derniers mois précédents l'échéance des Conditions Générales.

Sage n'assumera aucune responsabilité dans le cas où les allégations seraient relatives à :

- L'utilisation d'une version du Progiciel/Service/Système d'IA autre que la version en cours et non modifiée, si la condamnation aurait pu être évitée par l'utilisation de la version en cours et non modifiée ;
- Une modification quelconque du Progiciel/Service/Système d'IA sans l'accord préalable et écrit de Sage ;
- L'utilisation du Progiciel/Service/Système d'IA par le Client en méconnaissance ou violation des instructions de Sage, y compris les instructions données dans la Documentation ;
- L'utilisation du Progiciel/Service/Système d'IA en combinaison avec un logiciel, un service ou tout produit fourni par un tiers, si l'infraction présumée concerne cette combinaison ;
- L'utilisation de toute Donnée de sortie (IA) (y compris ses dérivés) ;
- L'utilisation du Progiciel/Service/Système d'IA par le Client après notification par Sage ou toute autorité appropriée de l'infraction présumée ou réelle.

Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations de Sage en matière de contrefaçon de brevet et de droit d'auteur du fait de l'utilisation du Progiciel et/ou Service.

## **ARTICLE 21 : MESURES TECHNIQUES DE PROTECTION**

### 21.1 Information

Le Client est informé et accepte expressément que, conformément aux dispositions légales applicables, les Progiciels et/ou Services comportent des dispositifs techniques nécessaires pour les services de support et d'assistance, et qui notamment lors d'une connexion Internet et pour les Progiciels et/ou Services concernés, permettent au Client via un web-service, soit automatiquement, soit le cas échéant à l'initiative de Sage, d'envoyer à Sage des informations sur l'identification du Client (raison sociale, adresse, téléphone, Siret, adresse IP), l'identification de son Progiciel et/ou Service (code Client, code et numéro de série du produit, licence) et sur le contexte d'utilisation (nombres d'utilisateur connectés, type d'application utilisées). Les informations obtenues par Sage grâce à ces dispositifs techniques sont également susceptibles d'être utilisées par Sage dans le cadre de la lutte anti-contrefaçon, pour repérer et empêcher une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme des Progiciels et/ou Services concernés.

Dans le cas où le Progiciel et/ou Service est équipé d'un tel dispositif nécessitant le cas échéant l'activation du Client, ce dernier s'engage à activer cette fonction sur simple demande de Sage et à fournir à Sage le fichier contenant les informations décrites ci-dessus.

Tout contournement ou tentative de contournement de ces dispositifs techniques est prohibé et sera sanctionné conformément aux dispositions légales en vigueur.

### 21.2 Audit

Outre la mise en œuvre par Sage des mesures techniques de protection visées ci-dessus, le Client devra fournir, sur demande de Sage, une déclaration sur l'honneur attestant de l'utilisation conforme du Progiciel et/ou Service aux termes des présentes. Dans le cas où le Client refuserait d'activer les dispositifs visés ci-dessus ou de fournir une telle déclaration, Sage pourra procéder à un audit sur Site.

Dans l'hypothèse où Sage déciderait de diligenter un audit sur site, les frais de ce dernier seront pris en charge par Sage. Toutefois dans l'hypothèse où les conclusions de l'audit révéleraient un usage non-conforme aux droits acquis par le Client :

- Les frais de l'audit seront mis à la charge du Client,
- Un complément de redevances sera facturé au Client par Sage, le cas échéant de manière rétroactive en fonction du Mode de commercialisation du Progiciel et/ou Service, au tarif public en vigueur à la date de facturation,
- Une pénalité d'un montant de cinquante pour cent (50 %) du complément de redevance précité sera facturée par Sage au Client,
- Sage se réserve le droit de réviser le cas échéant le montant de la redevance de maintenance associée.

Par ailleurs, en cas d'utilisation par le Client d'une fonction ou d'une option pour laquelle il n'a pas acquis de droits, Sage facturera le Client pour le complément de redevances conformément au prix public en vigueur au jour de la facturation.

Les informations du Client recueillies au cours des opérations d'audit seront considérées comme des informations confidentielles et ne pourront être utilisées que pour les besoins de l'audit et des régularisations éventuellement nécessaires à l'exclusion de toute autre utilisation par Sage.

## **ARTICLE 22 : DECLARATION**

Le Client déclare bien connaître l'internet, ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît notamment :

- Que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celle-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- Que certains réseaux spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès qui ne permettront pas l'accès au Service.
- Que les utilisateurs du Service soient susceptibles d'être localisés en tous lieux à travers le monde, et que le contenu du Service peut être reproduit, représenté ou plus généralement diffusé sans aucune limitation géographique ;

- Que les données circulant sur l'Internet ne soient pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toutes informations à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls ;
- Que la mise à disposition du contenu du Service aux utilisateurs peut faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisées et être, en conséquence, corrompue en dépit de la délivrance par Sage d'un accès protégé par un mot de passe.

## **ARTICLE 23 : CESSION**

Les présentes Conditions Générales ne pourront faire l'objet d'aucune cession par le Client, sans l'accord préalable et écrit de Sage. Le cas échéant, toute cession acceptée par Sage sera facturée au montant en vigueur chez Sage au jour de la demande. Sage sera libre de céder ces Conditions Générales sans l'accord préalable du Client à toute société de son choix. Dans l'hypothèse de la cession des Conditions Générales par l'une ou l'autre des Parties, celle-ci s'entend sans aucune solidarité, ce que reconnaissent expressément les Parties.

## **ARTICLE 24 : RESPONSABILITE**

### 24.1 Responsabilité de Sage

Sage exécute les obligations contractuelles mises à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession. En aucun cas, Sage ne pourra être déclarée responsable :

- De la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes appartenant au Client,
- Des préjudices indirects reconnus par la jurisprudence des tribunaux français et notamment préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, atteinte à l'image de marque,
- Du fait d'un tiers ou d'une défaillance dans les réseaux de communication.

La responsabilité de Sage ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ou de conseils n'émanant pas de Sage elle-même.

Hormis les cas d'action en contrefaçon, toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

En tout état de cause, si la responsabilité de Sage venait à être reconnue au titre des présentes, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant du prix hors taxes perçu par Sage au titre du Devis concerné par le fait générateur de responsabilité, pour la période annuelle en cours lors de la survenance du dommage.

Nonobstant ce qui précède, la limitation prévue ci-dessus ne sera pas applicable en cas de faute lourde, dolosive ou faute intentionnelle de Sage ou de décès ou dommages corporels causés par un employé de Sage au Client.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre Sage et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

Il est expressément convenu entre les Parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Par ailleurs, par dérogation expresse à l'article 1222 du Code Civil, les Parties conviennent expressément d'écarter l'exécution forcée par un tiers ou le Client lui-même aux frais de Sage.

### 24.2 Responsabilité du Client

#### 24.2.1 Responsabilité du Client dans l'utilisation du Services SaaS

Les Parties reconnaissent que seul le Client dispose de la capacité à maîtriser et à connaître le contenu transitant par la Plateforme d'Exploitation.

Le Client garantit qu'il dispose de toutes les autorisations d'utilisation et/ou de diffusion sur le territoire, des informations et données de toute nature, hébergées par Sage et est seul responsable des conséquences de leur mise à disposition du public, fût-il restreint sur Internet. Notamment, il est seul responsable des préjudices subis ou supportés le cas échéant par Sage, du fait de la présence de données illicites sur les pages du Client, tels des propos diffamatoires et racistes.

En cas de manquement aux dispositions de la loi du 21 juin 2004 (« LCEN ») constaté par une autorité judiciaire au sens de cette même loi, ou en cas d'injonction délivrée par l'autorité judiciaire de supprimer un contenu litigieux, Sage pourra prendre toute disposition nécessaire pour supprimer ce contenu ou en empêcher l'accès. Il en informe le Client. En cas de réclamation amiable ou de mise en demeure d'un tiers adressée à Sage estimant que le contenu est illicite ou lui cause un préjudice, Sage informera sans délai le Client. A défaut de suppression du Contenu litigieux par le Client ou par Sage – du fait du refus du Client ou du silence de ce dernier - le Client garantit Sage de tout recours et condamnation à des dommages et intérêts auxquels Sage pourrait être exposée à raison de cette réclamation. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, Sage pourra prendre toute mesure utile afin de supprimer l'accès au contenu litigieux ou d'en rendre l'accès impossible, si le contenu apparaît manifestement illicite et en informera le Client. En ce dernier cas, Sage en informera le Client dans les plus brefs délais. La suspension ou l'interruption du contenu pour les motifs mentionnés ci-dessus ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement de la part de Sage au Client. Par ailleurs, le Client restera redevable à Sage de l'intégralité du prix convenu pendant toute la période de suspension ou d'interruption.

#### 24.2.2 Responsabilité du Client dans l'utilisation des Systèmes d'IA

Le Client assume l'entière responsabilité de l'utilisation des Données de sortie générées par les Systèmes d'IA. Il incombe au Client de vérifier l'exactitude, la pertinence et la conformité des Données de sortie avec toutes les réglementations applicables avant toute utilisation. Dans toute la mesure permise par la loi, Sage décline toute responsabilité quant aux conséquences découlant de l'utilisation des Données de sortie, y compris toute erreur, omission, perte ou dommage subi par le Client ou tout tiers. En outre, il incombe au Client de s'assurer que l'utilisation des Données de sortie ne porte atteinte à aucun droit de tiers et respecte toutes les réglementations applicables. Sage ne pourra être tenu responsable des réclamations formulées par des tiers alléguant une violation de leurs droits de propriété intellectuelle en raison de l'utilisation, la reproduction ou la diffusion des Données de sortie par le Client.

### **ARTICLE 25 : HEBERGEMENT DES SERVICES**

Il convient pour le Client de se référer au Guide Produits & Tarifs et/ou à la Documentation de Sage afin de savoir quelles sont les conditions d'hébergement qui s'appliquent à son Progiciel/Service.

#### 25.1 Hébergement au sein des plateformes de Microsoft Azure

Le Client comprend et accepte que les Progiciels sous forme hébergée ainsi que les Services peuvent être hébergés sur la plateforme applicative Azure de Microsoft, dans les conditions précisées par les Informations Juridiques Microsoft Azure, consultables à l'adresse <https://azure.microsoft.com/fr-fr/support/legal/>. Toute utilisation du Service emporte acceptation sans réserve de ces conditions. Cette plateforme est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Dans l'hypothèse où les Progiciels sous forme hébergée et/ou le(s) Service ferait l'objet d'une migration vers la plate-forme Azure de Microsoft susvisée au cours de l'exécution du Contrat, Sage en informera le Client au plus tard trois (3) mois avant la date de migration.

#### 25.2 Hébergement au sein des plateformes d'Amazon Web Services

Le Client comprend et accepte que les Progiciels sous forme hébergée ainsi que les Services peuvent être hébergés sur la plateforme applicative AWS d'Amazon, une plateforme de services et d'informatique cloud hébergée dans des centres de données Amazon. L'Utilisation du Service par le Client est par conséquent soumise aux termes, conditions et politique Amazon suivantes : (i) Déclaration de confidentialité d'AWS (disponible, à la date de signature, à l'adresse suivante : <https://aws.amazon.com/fr/privacy/>), (ii) Conditions du service AWS (disponible, à la date de signature, à l'adresse suivante : <https://aws.amazon.com/fr/service-terms/>) et (iii) Politique d'utilisation d'AWS (disponible, à la date de signature, à l'adresse suivante : <https://aws.amazon.com/fr/aup/>). L'accès et l'usage du Service suppose la pleine et entière acceptation des conditions d'utilisation précitées d'AWS et tout usage contraire à ces règles est strictement interdit au titre des présentes.

Les datacenters au sein desquels le Service peut être hébergé sont à l'état de l'art des normes actuelles en termes d'hébergement de serveurs d'applications critiques.

Le Client peut obtenir des informations sur les caractéristiques des datacenters utilisés par Sage en consultant la page suivante : <https://aws.amazon.com/fr/compliance/data-center/controls/>.

### 25.3 Dispositions communes relatives à la disponibilité du Service et des Systèmes d'IA

Sous réserve d'opérations de maintenance, de situations d'urgence ou de toute autre situation non imputable à Sage, Sage s'engage à un taux de disponibilité du Service de 99,5%.

Sage se réserve le droit de suspendre immédiatement et de plein droit la fourniture du Service dans les cas suivants :

- pour procéder à des opérations de maintenance ou en cas de situation d'urgence ;
- dès lors que l'utilisation du Service présente un risque pour la sécurité, est anormale, met en péril la délivrance du Service ou est considérée par Sage comme étant frauduleuse ;
- en cas de tentative d'attaque ou d'attaque à la sécurité du Service ;
- en cas de manquement de l'autre Partie à ses obligations au titre des contrats régissant la distribution du Service.

Dans la mesure du possible, Sage informera à l'avance l'autre Partie par tout moyen à sa convenance de la suspension du Service, ainsi que de la durée de cette suspension. En cas de suspension, Sage est relevée de son obligation de fournir le Service et ne peut être responsable des éventuels préjudices résultant du fait de telles périodes de suspension.

Le Client est dûment informé que les Systèmes d'IA sont mis à disposition sans aucun engagement de disponibilité ni garantie de niveaux de service (SLA). En cas d'indisponibilité d'un Système d'IA, Sage mettra tous les moyens en œuvre pour rétablir le Système d'IA concerné dans les meilleurs délais.

## **ARTICLE 26 : CONDITIONS DE FOURNITURE DE MICROSOFT SQL SERVER AU SEIN DE SOLUTIONS UNIFIEES SAGE**

Des composants logiciels Microsoft (version complète ou version runtimes de SQL Server) sont susceptibles d'être fournis avec certains Progiciels Sage, l'ensemble constitué par de tels Progiciels Sage et les composants Microsoft constituant une « **Solution Unifiée** ».

Les Contrats de Licence Utilisateur Final (ou *End User Licence Agreements*) Microsoft applicables à ces composants logiciels sont disponibles à l'adresse suivante :

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?documenttype=ISVEULA&lang=French>

Tout client final autorisé à utiliser une Solution Unifiée Sage intégrant de tels composants logiciels doit comprendre et accepter que :

- les Solutions Unifiées ne peuvent être exécutées que sur des environnements physiques exclusivement dédiés au client concerné (ou des machines virtuelles déployés sur des environnements physiques exclusivement dédiés au client concerné) et situés :
  - (i) dans les locaux dudit client lui-même ; ou
  - (ii) dans les locaux d'un tiers, en ce compris un revendeur Sage, sous réserve que le client concerné ait conclu avec ce tiers un contrat lui imposant :
    - de n'utiliser les composants logiciels Microsoft qu'aux fins de mettre la Solution Unifiée Sage à disposition du client concerné, en tant que service externalisé ;
    - d'effacer toute copie des composants logiciels Microsoft de ses serveurs et de retourner au client ou détruire leur éventuel support physique en cas de résiliation, résolution ou expiration du contrat susvisé.
- les versions complètes de SQL Server fournies avec une Solution Unifiée Sage peuvent être utilisées en lien avec d'autres solutions ou composants logiciels, que ces solutions ou composants logiciels

soient fournis par Sage ou un tiers, tant que le client continuera d'utiliser la Solution Unifiée Sage aux termes d'une licence valide ;

- les versions runtime de SQL Server fournies avec une Solution Unifiée Sage ne peuvent pas être utilisées pour développer de nouvelles applications, bases de données ou tables, ni pour exécuter de quelconques autres solutions ou composants logiciels, que ces solutions ou composants logiciels soient fournis par Sage ou un tiers ;
- les versions de MS SQL server fournies avec une Solution Unifiée Sage ne doivent en aucune manière être décompilées ou séparées de la Solution Unifiée Sage concernée ; et

les versions de MS SQL server fournies avec une Solution Unifiée Sage ne doivent plus être utilisées d'une quelconque manière après l'arrêt de l'utilisation par le client de la Solution Unifiée Sage concernée.

## **ARTICLE 27 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION**

Chacune des Parties s'engage à, et fera en sorte que les Parties liées à elle en fasse de même, :

- Respecter toutes les lois, dispositions légales, règlements et codes applicables concernant la lutte contre la fraude et la corruption (les « Dispositions anti-fraude ») ;
- Ne commettre aucun fait susceptible d'enfreindre l'une des Dispositions anti-fraude ;
- S'abstenir de tout acte ou omission susceptible d'amener l'autre Partie à enfreindre des Dispositions anti-fraude ;
- Notifier dans les meilleurs délais l'autre Partie toute demande ayant pour objet un avantage financier ou tout autre avantage injustifié, reçue par elle à l'occasion des présentes ;
- Mettre en place et conserver pendant la durée des présentes leurs propres politiques et procédures pour garantir le respect des exigences applicables et les fassent appliquer le cas échéant.

## **ARTICLE 28 : NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Chacune des Parties s'engage à renoncer à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'autre Partie en lien avec l'exécution des Conditions Générales, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée des Conditions Générales et pendant une durée de douze (12) mois commençant à l'expiration de ces dernières quelle qu'en soit la raison.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

## **ARTICLE 29 : SANCTIONS**

« **Territoires Exclus** » désignent (i) Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, la Syrie, le Soudan, la Russie, la Biélorussie, les territoires de Crimée, Donetsk, Kherson, Louhansk, Sébastopol et Zaporijia, et (ii) tout pays ou territoire faisant l'objet de sanctions par le Royaume-Uni, l'Union Européenne ou les Etats-Unis d'Amérique.

« **Utilisateur** » désigne tout salarié, dirigeant, consultant, représentant ou agent du Client, ainsi que toute autre personne physique accédant aux produits et services de Sage ou les utilisant aux termes du présent Contrat.

Le Client certifie, aux termes des présentes, que :

- Il s'engage, pour toute la durée du présent Contrat et dans toute la mesure autorisée par la loi applicable, à conduire ses activités de manière conforme à toute loi, réglementation ou norme imposant des sanctions et adoptée par une autorité compétente (en ce compris, sans que cette liste soit limitative, les sanctions prononcées par l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) américain, l'Organisation des Nations-Unies, le Royaume-Uni et l'Union Européenne).
- Ni le Client, ni aucun de ses Affiliés ne figure sur une quelconque "liste de personnes exclues" (ou autre liste de même nature visant nommément des personnes faisant l'objet de sanctions) malgré les dispositions desdites loi, réglementation ou norme imposant des sanctions, et que ni le Client, ni aucun de ses Affiliés n'appartient ou n'est contrôlé par une personne politiquement exposée ; et

- Le Client dispose de procédures et de contrôles appropriés permettant de vérifier et de prouver le respect par ses soins des stipulations du présent Article et s'engage à maintenir ces procédures et contrôles pour toute la durée du présent Contrat.

Le Client s'engage à ne pas permettre aux Utilisateurs d'accéder à ou d'utiliser les produits et services de Sage d'une manière non-conforme aux loi, réglementation et norme adoptées par les Etats-Unis d'Amérique aux fins d'imposer des sanctions ou des restrictions d'exportation vers les Territoires Exclus. De tels accès ou utilisations ne sont pas autorisés par Sage et constitueraient des manquements à une obligation essentielle du Client aux termes du Contrat. En conséquence, dans l'hypothèse où Sage aurait connaissance du fait que (ou des raisons de suspecter le fait que) le Client (ou l'un de ses Utilisateurs) accède à ou utilise des produits et services de Sage depuis un Territoire Exclu ou autorise ou facilite de tels accès et utilisation de quelque manière que ce soit, Sage serait autorisée à suspendre l'utilisation des produits et services de Sage immédiatement, dans toute la mesure que Sage estimera nécessaire. Le cas échéant, Sage s'engage à notifier cette suspension au Client et à instruire tout potentiel manquement dans les meilleurs délais.

Le Client s'engage à informer Sage sans délai et par écrit (i) de tout manquement de sa part ou de l'un de ses Affiliés aux termes du présent Article et (ii) du fait qu'un quelconque tiers serait raisonnablement fondée à alléguer que le Client ou l'un de ses Affiliés a manqué à ses obligations aux termes du présent Article.

Dans l'hypothèse où Sage aurait des raisons de suspecter que le Client accède à ou utilise des produits et services de Sage d'une manière non-conforme aux stipulations du présent Article, le Client s'engage à apporter à Sage sa pleine et entière coopération et toute assistance nécessaire aux fins de répondre à toute question relative à l'utilisation desdits produits et services et au respect par ses soins des termes du présent Article.

Le Client s'engage à indemniser Sage de tout dommage, perte, responsabilité, coût et frais (en ce compris, tous frais juridiques) mis à la charge de ou supportés par Sage ou tout Affilié de Sage du fait d'un manquement du Client (ou d'un Utilisateur) aux stipulations du présent Article.

## **ARTICLE 30 : RESPECT DE LA REGLEMENTATION RELATIVE AU DROIT SOCIAL**

### 30.1 Statut des intervenants

Le personnel de Sage reste en toutes circonstances sous son autorité hiérarchique et disciplinaire.

Sage garantit, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution des prestations prévues aux présentes.

Si le personnel de Sage est amené à intervenir dans les locaux du Client pour les besoins exclusifs de l'exécution des obligations de Sage au titre des Conditions Générales, cette intervention doit être réalisée dans la plage horaire d'ouverture du site du Client.

Les horaires de travail seront définis par Sage, au sein notamment des contrats de travail qui le lient à son personnel.

Par ailleurs, le personnel de Sage respectera le règlement intérieur du Client qui définit les conditions d'accès, d'hygiène et de sécurité et qui devra lui être remis dès l'arrivée dans les locaux concernés.

Sauf pour des raisons de sécurité et en cas d'urgence, le Client s'interdit de donner quelque instruction que ce soit à ce personnel, toute demande ou instruction devant être adressée à l'interlocuteur du Client désigné par Sage.

### 30.2 Travail dissimulé

En application des articles L 8221-1, L 8221-3, L 8221-5, et conformément aux articles L 8222-1 et D 8222-5 du Code du travail, Sage remettra au Client sur demande de sa part :

- Une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations sociales lui incombant ;
- Un extrait KBIS ;

tels qu'exigés par la législation relative à l'interdiction du travail dissimulé.

Sage certifie que ses salariés sont employés régulièrement au regard des articles L 3243-2 et L 1221-10, L 1221-13, L 1221-15 du Code du travail.

Sur demande écrite du Client, Sage pourra fournir la liste nominative des salariés de nationalité étrangère et soumis à une autorisation de travail qui interviendraient dans le cadre de l'exécution des Conditions Générales, conformément aux dispositions de l'article D 8254-2 du Code du travail.

## **ARTICLE 31 : DISPOSITIONS DIVERSES**

### 31.1 Confidentialité

Les Parties pourront, en application des Conditions Générales, avoir accès à des informations confidentielles de l'autre Partie. Sont des informations confidentielles toutes informations ou données de nature technique, commerciale, financière ou autre, transmises entre les Parties incluant, sans limitation tous documents écrits ou imprimés, plans, tous échantillons, modèles, ou, plus généralement, tous moyens ou supports de divulgation, à l'exclusion des Données d'IA.

Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute, se trouvent dans le domaine public ; celles dont la Partie réceptrice était en possession avant leur communication, sans les avoir reçues de l'autre Partie ; celles qui sont communiquées aux Parties par des tiers, sans condition de confidentialité ; celles que chaque Partie développe indépendamment des présentes.

La Partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle et ne pourra les communiquer ou les divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre Partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les Parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation des présentes. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité des Conditions Générales et pendant une période de deux (2) ans à compter de l'expiration de ces dernières.

### 31.2 Force Majeure

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code Civil, la réalisation des présentes Conditions Générales pourra être suspendue si l'une des Parties se trouve affectée par un cas de force majeure. En pareille hypothèse, la Partie affectée par le cas de force majeure devra notifier l'autre Partie de l'existence dudit cas de force majeure. Cette notification entraînera la suspension des présentes pendant le délai mentionné au courrier de notification, ce délai ne pouvant excéder un mois.

Si à l'issue de ce délai, le cas de force majeure persiste, la Partie la plus diligente pourra notifier à l'autre Partie la résiliation des présentes. La résiliation prendra effet au jour de la notification. En toute hypothèse, aucune somme versée par le Client ne sera remboursée par Sage. Au titre du présent article, les Parties écartent toute possibilité de résolution des Conditions Générales.

Pour l'application du présent article, les Parties conviennent que sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux français, les cas suivants : grève totale ou partielle, blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, guerre.

### 31.3 Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un droit qu'elle détient au titre des Conditions Générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à ce droit.

Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de Sage ayant trait à l'exécution des présentes et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de Sage ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel elle appartient.

31.4 Références

Sage pourra faire état du nom du Client pour la promotion de ses Progiciels. Ainsi, le Client accepte que Sage puisse faire référence à son nom, sa dénomination sociale, un logo ou une marque déposée du Client sur tout support média y compris tous les sites internet Sage et ce, dans le monde entier. Le Client peut cependant informer Sage par tout moyen écrit et à tout moment de son refus et/ou demander le cas échéant le retrait de la référence susvisée.

31.5 Signature électronique et convention de preuve

Dès lors que Sage en offre la possibilité, les Parties conviennent de ne signer le Contrat que par voie électronique, à l'aide d'un procédé de signature sécurisé (à travers le système DocuSign) permettant d'identifier les signataires des documents et de garantir leur intégrité sous format électronique. La configuration minimale requise pour utiliser le système DocuSign, laquelle peut être amenée à évoluer, est disponible à l'adresse suivante : <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signingsystem-requirements>. Dans l'hypothèse où le Client changerait d'adresse email, il s'engage à en informer Sage par courriel à l'adresse électronique : [contact-client@sage.com](mailto:contact-client@sage.com).

Les Parties conviennent que la signature électronique exprime le consentement pour que ce Contrat soit juridiquement contraignant pour les Parties et pour servir de preuve au même titre qu'un document papier signé à la main.

**ARTICLE 32 : LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

**LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES SONT SOUMISES AU DROIT FRANÇAIS, A L'EXCLUSION DE TOUTE AUTRE LEGISLATION.**

**TOUTE DIFFICULTE RELATIVE A L'INTERPRETATION OU A L'EXECUTION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES RELEVRA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE PARIS, QUEL QUE SOIT LE LIEU D'EXECUTION DES CONDITIONS GENERALES, LE DOMICILE DU DEFENDEUR OU LE MODE DE REGLEMENT, MEME DANS LE CAS D'UN APPEL EN GARANTIE, D'UNE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'UNE PROCEDURE EN REFERE.**

.....

## **ANNEXE 1 : DESCRIPTION DES SERVICES D'ASSISTANCE ET MAINTENANCE DES PROGICIELS ET SERVICES SAGE**

***Les conditions stipulées ci-dessous s'appliquent aux Clients ayant commandé le Progiciel en Mode de commercialisation DEL-DUA ou DSU et/ou souscrit au Service en Mode de commercialisation SaaS.***

***Pour les Clients en Mode de commercialisation licence, les conditions ci-dessous s'appliqueront sous réserve de la commande par le Client d'un service d'assistance et de maintenance et de la signature du Devis correspondant.***

### **ARTICLE 1 : CONDITIONS D'EXECUTION DES SERVICES D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE**

Le contenu du service d'assistance et de maintenance est précisé dans le Guide Tarifaire Sage et/ou des Règles Commerciales.

Sauf mentions contraires dans les documents contractuels, les prestations d'assistance et maintenance ne comprennent pas :

- La fourniture d'un Progiciel/Service nouveau qui viendrait se substituer dans la gamme à un Progiciel/Service existant, ce Progiciel/Service nouveau présentant des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités ;
- Les frais d'installation des patches, des mises à jour et des nouvelles versions et les éventuels déplacements associés ;
- Les travaux rendus nécessaires sur les Adaptations par l'installation d'une mise à jour ou d'une nouvelle version ;
- Tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés aux présentes, y compris la formation du personnel du Client ;
- La correction d'Anomalies que Sage ne peut reproduire ;
- Les réponses à des demandes d'intervention effectuées par un utilisateur autre qu'un personnel compétent et formé à l'utilisation du Progiciel/Service.
- La correction d'Anomalies consécutives à une utilisation du Progiciel/Service non conforme à la Documentation et, en particulier, le non-respect par le Client des procédures de sauvegarde et des configurations réseau, matériel et logiciels préconisés par Sage ;
- une quelconque modification rendue nécessaire par l'évolution de textes législatifs ou réglementaires applicables à la finalité ou l'objet d'un traitement réalisé par l'intermédiaire d'une quelconque version du Progiciel/Service concerné autre que sa dernière version proposée par Sage et non-modifiée.

Par ailleurs, le Client est dûment informé que Sage ne réalisera pas le service d'assistance et maintenance dans les circonstances suivantes :

- Poursuite de l'exploitation du Progiciel/Service sans l'accord de Sage, consécutivement à un incident ;
- Non-accessibilité ou non-disponibilité des équipements sur lesquels le Progiciel/Service est installé ou avec lesquels il est utilisé, ne permettant pas la réalisation des services de télémaintenance qui pourrait exister le cas échéant ;
- Modification de Progiciel/Service par le Client ou un tiers sans l'accord préalable et écrit de Sage ;
- Changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques susceptible de rendre ces derniers non-compatibles avec le Progiciel/Service ;
- Installation sur le matériel hébergeant le Progiciel de programmes interférant ou susceptibles d'interférer avec les opérations du Progiciel et les services d'assistance et maintenance ;
- Défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal du Progiciel/Service.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait néanmoins une intervention de Sage, celle-ci pourra être réalisée sous réserve d'une étude de faisabilité et validation d'un devis établi conformément au tarif public en vigueur au jour de la demande.

Il est expressément stipulé qu'il ne sera fourni aucune prestation d'assistance ou de maintenance, notamment aucune correction d'Anomalies, ayant pour objet des versions N-2 (ainsi que des versions antérieures) d'un Progiciel/Service souscrit par le Client.

### **ARTICLE 2 : CONDITIONS PARTICULIERES DE L'OFFRE SAGE SERVICE PLUS**

## 1. Description du service

Le Service Assistance Services Plus permet au Client ayant souscrit un Progiciel de la gamme Génération Experts (Production Comptable, Production Sociale, Gestion Cabinet), de bénéficier du service d'assistance décrit ci-dessous, pendant la durée de son Contrat. Toutefois, pour les Clients ayant souscrit au Progiciel Sage Service Paie, le Service Assistance Services Plus est uniquement disponible dans les DOM-TOM.

Pendant la durée du Contrat souscrit par le Client, Sage mettra tous les moyens en œuvre afin d'assurer un service d'assistance comme suit :

- Une mise à disposition d'Interlocuteurs Sage dédiés au Client ;
- La possibilité pour le Client d'effectuer des demandes d'assistance par e-mail via une adresse e-mail dédiée (3 Interlocuteurs maximum) ;
- La prise en charge des demandes d'assistance du Client en 24h ;
- Une mise en place d'un suivi garanti jusqu'à la solution définitive de la demande d'assistance du Client.

## 2. Durée

L'accès au Service est concédé pour la durée spécifiée sur le Devis de souscription du Client au Progiciel.

A l'échéance de la durée déterminée dans le Devis, l'accès au Service sera automatiquement reconduit par tacite reconduction pour des périodes identiques à celles du Progiciel, sauf dénonciation dans les conditions indiquées à l'article « Résiliation ».

## ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DES PARTIES

### 3.1 Obligations communes des Parties

Les Parties s'engagent à collaborer et à coopérer de bonne foi tout au long de la durée des Conditions Générales afin de se faciliter l'exécution de leurs obligations respectives et communiquer à l'autre Partie dans des délais raisonnables toute information qui pourrait avoir une conséquence significative sur la bonne exécution des Conditions Générales.

### 3.2 Obligations de Sage

Sage s'engage à apporter tout conseil utile au Client en fonction des besoins, prérequis et conditions qui lui auront été communiquées par ce dernier.

Sage s'engage à accomplir ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession, à son savoir-faire, son expérience et son expertise et ce dans le cadre d'une obligation de moyens.

### 3.3 Obligations du Client

Le Client s'engage à accepter tous les patchs, correctifs, mises à jour, maintenance et service packs (collectivement « les patchs ») nécessaires pour le bon fonctionnement et la sécurité du Service, y compris pour les Progiciels Sage, tels que ces Patchs sont distribués par Sage. Sage n'est pas responsable pour les problèmes d'exécution et de sécurité rencontrés avec les Services et/ou Progiciels résultant du manquement du Client à accepter l'application des Patchs qui sont nécessaires au bon fonctionnement et à la sécurité du Services.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures pour adapter son matériel et les compétences de son personnel pour permettre à Sage de réaliser ses prestations d'assistance et maintenance.

Il s'assure que son infrastructure informatique tient compte des prescriptions techniques fournies par Sage au sein de la Documentation.

Il appartient au Client d'effectuer toutes les sauvegardes nécessaires des données et informations qui pourraient être communiquées à Sage dans le cadre de l'exécution des Conditions Générales afin de se prémunir contre les risques de destruction ou de détérioration de fichiers ou de programmes.

Dans le cas où un technicien de Sage serait amené à effectuer une sauvegarde dans le cadre de son intervention, à la demande expresse du Client qui en acceptera la facturation, le Client reste responsable de la qualité de la sauvegarde et doit s'assurer que les programmes et/ou fichiers ont été correctement sauvegardés. Le Client garantit qu'il affectera pour l'exécution des prestations d'assistance et maintenance un personnel suffisamment compétent, formé et disponible.

## **ANNEXE 2 : CONDITIONS APPLICABLES AU SERVICE SAGE MYPASSPRO**

**La présente annexe est exclusivement applicable au service « SAGE MYPASSPRO » (ci-après le « Service »). Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « Conditions Générales d'Utilisation et d'Assistance des Progiciels et Services Sage» applicables au Service. Le Client accepte et reconnaît que le Service sera réalisé par la société MYPASSPRO agissant en qualité de sous-traitant de Sage.**

### **ARTICLE 1 : MODALITES DE MISE EN PLACE DU SERVICE**

Pour la mise à disposition du Service, Sage :

- Mettra une Plateforme à la disposition du Client, et procédera, à la demande du Client, au paramétrage de la Plateforme pour ses besoins, incluant notamment la connexion du compte du Client sur la Plateforme aux comptes du Client sur les réseaux sociaux (par l'intermédiaire, dans la mesure du possible, des APIs des réseaux sociaux concernés) ;
- Communiquera au Client un Identifiant propre à chaque Utilisateur (que celui-ci devra utiliser lors de chaque accès à la Plateforme), dont le Client sera seul responsable et dont il doit assurer la confidentialité. En toute hypothèse, le Client supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation de ses Identifiants par toute personne non autorisée,
- Fournira au Client tous les éléments utiles au suivi de sa (ses) campagne(s) de communication ;
- S'engagera à proposer une formation lors de la mise en place du Service.

### **ARTICLE 2 : DROITS D'UTILISATION CONCEDES AU TITRE DU SERVICE SAGE MYPASSPRO**

Sage concède au Client le droit non exclusif, non cessible et personnel d'utiliser le Service en mode SaaS par le biais d'une plateforme accessible grâce à des Identifiants et via une connexion Internet. Ces Identifiants de connexion seront selon le cas, transmis par l'intermédiaire d'un personnel agissant pour Sage, soit récupérés directement par le Client sur la Plateforme lors d'une inscription en ligne. Une fois transmis, le Client sera seul responsable d'assurer la confidentialité de ses Identifiants, et supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation frauduleuse de ses Identifiants par toute personne non autorisée, et s'engage notamment à régler l'ensemble des Services résultant de leur usage.

Sage se réserve le droit de faire évoluer le Service en complétant, modifiant ou supprimant des fonctionnalités, en particulier lorsque ces évolutions sont de nature à améliorer l'ergonomie, l'usage ou la performance du Service, la sécurité de la Plateforme et des données hébergées. De telles modifications peuvent mener à des changements dans l'apparence du Service proposés. Sage ne procédera à de telles évolutions que si elles sont raisonnables et acceptables pour le Client ou si leur exécution est requise par la loi.

Pour procéder aux opérations de maintenance et aux évolutions de la plateforme, Sage se réserve le droit d'interrompre le Service.

Dans le cas où le Client accède à une offre de test d'un Service, Sage se réserve le droit de bloquer tous les Identifiants d'accès du Client et de supprimer l'accès du Client au Service ainsi que toutes les Données qui y sont rattachées, dès lors que l'offre de test sera terminée.

Dans le cadre du Service fourni par Sage, le Client reconnaît à Sage le droit d'utiliser à des fins de communication son nom ou sa raison sociale, son logo et tout autre élément lié à l'image de marque du Client qui serait utile à Sage pour la mise en œuvre et la bonne réalisation du Service proposé.

Dans le cadre du Service fourni, le Client autorise expressément Sage, à envoyer, pour le compte du Client et en son nom, des communications électroniques (Newsletters...) au contenu créé ou sélectionné par Sage, auprès des clients, prospects et relations du Client ; ainsi que de poster, pour le compte du Client et en son nom, sur les réseaux sociaux (soit sur les comptes du Client, soit par tout moyen de communication que Sage jugerait utile), du contenu créé ou sélectionné par Sage.

### **ARTICLE 3 : OBLIGATIONS SAGE**

Sage s'efforcera de maximiser la disponibilité du Service et d'en réduire les indisponibilités. Toutefois les indisponibilités suivantes ne pourront être opposées à Sage :

- Toute opération de maintenance planifiée par Sage avec un préavis d'au moins 24 heures, au moyen d'un message visible à l'écran,

- Toute période d'indisponibilité de moins de 30 minutes,
- Toute indisponibilité imputable au Client, à l'un de ses logiciels ou autre technologie (pare-feu...),
- Toute indisponibilité due à des circonstances indépendantes de la volonté de Sage ou de ses sous-traitants, notamment les cas de force majeure, pannes techniques causées par des actions de malveillance informatique, interruptions des services d'électricité ou des télécommunications.

Lorsque le Client avisera Sage de l'existence d'un dysfonctionnement, par tout moyen approprié (en décrivant précisément le dysfonctionnement et ses conséquences), Sage s'engage à l'analyser et à le prendre en compte dans un délai de 72 (soixante-douze) heures.

Sage s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données du Client et notamment à prendre toutes précautions utiles afin de sécuriser l'accès au Service et de préserver la sécurité et l'intégrité des Données stockées et/ou diffusées dans le cadre du Service, en particulier afin d'empêcher tout accès frauduleux aux Données, ou utilisation frauduleuse des Données. Sage ne conservera les Données du Client que pour la durée nécessaire à l'exécution des présentes.

En cas de cessation du Contrat, Sage s'engage, à titre gratuit et ce dans les meilleurs délais à compter de la notification par le Client de sa demande de réversibilité formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, à :

- Restituer dans un format standard lisible, ou éventuellement détruire, au choix du Client, l'ensemble des Données lui appartenant,
- À ne plus utiliser et à supprimer de sa base de données la totalité des autorisations d'accès aux comptes du Client sur les réseaux sociaux.

### **ANNEXE 3 : CONDITIONS APPLICABLES AU SERVICE SAGE DEMATERIALISATION RH**

La présente annexe est exclusivement applicable au service « SAGE DEMATERIALISATION RH ». Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « Conditions Générales d'Utilisation et d'Assistance des Logiciels et Services Sage ». Le Client accepte et reconnaît que le service « SAGE DEMATERIALISATION RH » sera réalisé par la société PeopleDoc agissant en qualité de sous-traitant de Sage.

#### **ARTICLE 1 : DEFINITION**

Pour les besoins de la présente annexe :

On entend par Client Final au sens des présentes, toute personne morale au bénéfice de laquelle Sage, ou un de ses distributeurs, a concédé une licence d'utilisation d'un ou plusieurs logiciels pour satisfaire ses besoins internes de gestion en application du Contrat Final.

On entend par Contrat Final au sens des présentes, un contrat conclu directement entre le Client Final et Sage ou un distributeur de Sage dont l'objet est notamment l'utilisation des Services au travers d'un produit édité par Sage.

On entend par Logiciel, au sens des présentes, l'ensemble des instructions, en code exécutable, des programmes d'ordinateur de PeopleDoc, ainsi que la documentation associée, les mises à jour, les nouvelles versions.

On entend par Marques, au sens des présentes, les marques commerciales dont PeopleDoc est et reste le titulaire exclusif, incluant non limitativement « PeopleDoc Entreprise », « PeopleDoc Signature », « PeopleDoc Salarié », « PeopleAsk », « People Change ».

On entend par Service(s), au sens des présentes, les prestations de PeopleDoc avec mode d'exploitation « Saas » d'un Logiciel de PeopleDoc par lequel le Client Final va accéder à distance, de manière sécurisée, à l'ensemble dudit Logiciel qui est hébergé, par PeopleDoc, sur un serveur mutualisé pour l'ensemble des bénéficiaires et utilisateurs du Logiciel et accéder aux services associés.

Le Service PeopleDoc, réalisé « à la carte », comprend les prestations suivantes selon les choix du Client Final.

Les services sont les suivants.

#### Service « Gestion documentaire RH »

- Dépôt des Documents Plateforme PeopleDoc sur la Plateforme PeopleDoc et conservation pour le compte du Client Final sur la Plateforme PeopleDoc pendant la durée du Contrat. Ce service inclut donc le dépôt des Documents Plateforme PeopleDoc et la faculté illimitée de consultation et téléchargement par les Utilisateurs (gestionnaires ou administrateurs) des Documents Plateforme PeopleDoc archivés sur la Plateforme PeopleDoc, pendant la durée du Contrat, étant précisé que certains Documents Plateforme PeopleDoc peuvent être, selon le paramétrage choisi, accessibles aux Bénéficiaires ;
- Distribution des Documents Plateforme PeopleDoc sur la Plateforme PeopleDoc, selon le niveau de service défini en Annexe 1 ;
- Partage des Documents Plateforme PeopleDoc selon les modalités proposées par le Service PeopleDoc ;
- Mécanisme de Réversibilité en fin du Contrat, et ce, pour quelque cause que ce soit.

#### Service « Signature électronique RH »

- Gestion des processus de Signature Electronique des Documents signés entre le Client Final et le Bénéficiaire grâce à un guichet de signature accessible en ligne : envoi de la demande de signature, relance, visualisation et consultation du Document à signer, authentification du signataire (vérification d'une adresse email et d'un numéro de mobile déclarés par le Client Final), certification ;
- Conservation à valeur légale pour le Client Final du Document signé et des fichiers de preuve associés. A cet égard, le service « PeopleDoc Signature » permet de conférer aux Documents signés sous format électronique la même valeur légale qu'un écrit sur support papier, en conformité avec les réglementations en vigueur ;

- Envoi par email au signataire, mise à disposition sur un portail sécurisé ou, le cas échéant, conservation dans MyPeopleDoc d'un document PDF avec la signature PDF.

#### Service « Coffre-fort numérique RH »

- Distribution des bulletins de paie selon les niveaux de service consentis pour le compte du Client Final auprès des Bénéficiaires, lorsque ceux-ci sont des salariés, par voie électronique dans MyPeopleDoc ou par voie postale, selon le choix opéré par les Bénéficiaires ;
- Conservation, pendant la durée d'adhésion du Bénéficiaire au service « PeopleDoc Salarié », des Documents Bénéficiaire dans MyPeopleDoc, sous réserve de l'acceptation par chaque Bénéficiaire des conditions générales d'utilisation du service « PeopleDoc Salarié » ;
- Le cas échéant, conservation des bulletins de paie dans le coffre-fort MyPeopleDoc accessible à tout Bénéficiaire pendant la durée de conservation des bulletins de paie ;
- Partage des Documents destinés aux Bénéficiaire selon les modalités proposées par le Service PeopleDoc.

#### Service « Gestion de la relation salariés »

- Dépôt de demandes par les salariés du Client Final auprès de leur direction des ressources humaines au moyen d'un « portail » dont l'accès nécessite de disposer d'identifiants nominatifs ;
- Processus d'automatisation de réponses à certaines catégories de demandes et/ou routage, suivi, partage des demandes pouvant contenir des Documents ;
- Archivage de toutes les demandes ainsi que les contributions et réponses ;

#### Mise en place d'une base de connaissance des pratiques en vigueur au sein de la direction des ressources humaines du Client Final.

### **ARTICLE 2 : INTERDICTION POUR LE CLIENT FINAL**

Le Client Final s'interdit :

- D'utiliser les Logiciels et les Services de PeopleDoc à d'autres fins que les besoins de gestion des ressources humaines des Clients Finaux.
- De modifier, copier, créer des produits dérivés sur base des Logiciels de PeopleDoc
- De copier le contenu des Logiciels de PeopleDoc
- De faire du "reverse engineering", de désassembler, de décompiler les Logiciels de PeopleDoc
- D'interférer avec les Logiciels de PeopleDoc
- D'introduire tout logiciel ou autre système automatisé ou scripts afin de dupliquer les comptes et les accès, afin de générer des services automatisés ou des demandes, afin de découper des données ou des documents depuis les Logiciels de PeopleDoc

### **ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT FINAL**

Le Client Final a pour obligation :

- De reconnaître et accepter que PeopleDoc, ou le cas échéant son sous-traitant, est et reste titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les Logiciels de PeopleDoc
- De se conformer totalement à toutes les lois et réglementations européennes et/ou françaises afin de pouvoir bénéficier de l'utilisation des Logiciels et des Services de PeopleDoc
- De protéger les Informations Confidentielles de PeopleDoc de la même manière que les obligations de confidentialité qui découlent du présent Contrat.
- De reconnaître et accepter que PeopleDoc est un tiers bénéficiaire du Contrat Final et est par conséquent autorisée à faire valoir ses droits directement auprès du Client Final et de réaliser des prestations directement auprès du Client Final uniquement au terme du Contrat Final
- De garantir à PeopleDoc un droit non-exclusif, irrévocable et pour la durée de protection des droits, pour le monde entier de pouvoir prendre en compte et d'intégrer tous commentaires ou suggestions ("feedback") fournies à PeopleDoc en lien avec les accès et l'utilisation des Logiciels et des Services de PeopleDoc.
- De reconnaître et accepter l'exclusion de la responsabilité de PeopleDoc envers le Client Final à raison de tout dommage direct ou indirect, découlant des Marques, Logiciels et des Services de PeopleDoc.

## **ANNEXE 4 : CONDITIONS APPLICABLES A LA CARTE SAGE AVANTAGES**

**La présente annexe est exclusivement applicable à la Carte Sage Avantages (ci-après la « Carte »). Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « Conditions Générales d'Utilisation et d'Assistance des Progiciels et Services Sage» applicables, le cas échéant, à la Carte.**

### **ARTICLE 1 : SOUSCRIPTION A LA CARTE ET MODALITES FINANCIERES ASSOCIEES**

Le Client pourra souscrire à la Carte de manière indépendante ou en complément d'une offre relative à un Progiciel ou service commercialisé par Sage. Pour ce faire, le Client devra signer le Devis correspondant transmis par Sage. Le Client est informé qu'il ne pourra souscrire qu'une seule Carte, quel que soit le nombre de Progiciels détenus par lui.

Seul un Client préexistant de Sage, à savoir ayant déjà souscrit pour son compte un droit d'usage sur un Progiciel Sage à la Date de souscription, pourra souscrire à la Carte.

Le Client pourra commencer à bénéficier des avantages liés à la carte à compter de la date de réception par Sage du Devis dûment signé par le Client (ci-après la « Date de souscription »).

Quelle que soit la Date de souscription par le Client à la Carte, la durée de validité de la Carte s'entend pour une période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de chaque année. La souscription du Client à la Carte est renouvelable tacitement pour des périodes de douze mois (période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre) sauf dénonciation notifiée par écrit (par courriel, courrier simple ou courrier recommandé avec avis de réception) à l'autre Partie dans un délai maximal de deux (2) mois avant le terme de la période en cours. Toute dénonciation de la souscription à la Carte par le Client à Sage n'ouvrira droit à une quelconque demande de remboursement ou réclamation de quelque nature que ce soit à ce titre par le Client à Sage.

Le prix de la Carte est fixé par Sage en fonction du montant des contrats d'assistance souscrits par le Client sur le(s) Progiciel(s) à la Date de souscription (ci-après le « Prix de la Carte »). La grille tarifaire du Prix de la Carte est disponible au sein du Guide Tarifaire Sage. Le Prix de la Carte est un prix annuel indépendant de la Date de souscription étant entendu qu'aucun prorata ne pourra être appliqué au Client. Le Prix de la Carte sera facturé par Sage au Client à la Date de souscription puis, au moins un (1) mois avant chaque renouvellement annuel de celle-ci. Le Prix de la Carte sera révisé à la hausse ou à la baisse en fonction du montant des contrats d'assistance souscrits par le Client sur le(s) Progiciel(s) à la date de chaque renouvellement annuel de sa souscription à la Carte.

L'application des avantages liés à la Carte est soumise au paiement par le Client aux échéances contractuelles convenues du Prix de la Carte définies ci-dessus.

En cas de non-paiement par le Client du Prix de la Carte pour la période de souscription concernée dans les conditions définies aux présentes Conditions Générales et Annexe 4 « Conditions applicables à la Carte Avantages », Sage pourra, après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours, suspendre le bénéfice des avantages liés à la Carte jusqu'au complet paiement de ladite facture. Dans l'hypothèse où malgré la mise en demeure adressée par Sage dans les conditions définies ci-avant, le Client ne paie pas la facture en souffrance dans un délai de trente (30) jours suivant la date de facturation, Sage se réserve le droit de résilier la Carte souscrite par le Client et de demander à ce dernier le remboursement des avantages dont il aurait pu bénéficier au titre de la Carte, ledit remboursement devant intervenir au profit de Sage sans délai. A défaut, Sage se réserve le droit d'exercer tout recours et/ou toute démarche ou action en justice aux fins de défense de ses intérêts.

### **ARTICLE 2 : AVANTAGES LIES A LA CARTE**

En souscrivant à la Carte, le Client, à l'exclusion de tout autre tiers en ce compris ses Affiliées, bénéficiera de l'accès aux avantages suivants :

- ✓ Octroi par Sage d'une remise de dix pour cent (10%) valable à compter de la Date de souscription à la Carte et pendant toute la durée de validité de celle-ci sur tout nouvel achat réalisé par le Client (à l'exclusion de ses éventuels Affiliés) auprès de Sage et portant sur des Progiciels et/ou des services (formation, prestation de services) à l'exclusion des Progiciels Enterprise Management, Enterprise

Management HR, Enterprise Management Warehousing, FRP1000cloud, Sage XRT Solutions, Génération Experts Connect, Sage Service Paie et à l'exception des redevances de réabonnement des Progiciels Sage déjà détenus par le Client et non cumulable avec toute offre ou promotion en cours à la date d'achat.

- ✓ Accès du Client à un ou plusieurs web-séminaires par an organisé(s) par Sage lui permettant d'assurer une veille légale (accès en direct ou accès au replay).
- ✓ Accès du Client à un ou plusieurs web-séminaires par an organisé(s) par Sage lui permettant de découvrir les nouveautés des Progiciels et services commercialisés par Sage (accès en direct ou accès au replay).
- ✓ Accès du Client à un ou plusieurs web-séminaires par an organisé(s) par Sage sur le thème de la transformation digitale (accès en direct ou accès au replay).
- ✓ Accès du Client à un ou plusieurs web-séminaires par an organisé(s) par Sage lui permettant d'appréhender et d'utiliser au mieux les différents canaux de communication (y compris digitaux) mis en œuvre par Sage (accès en direct ou accès au replay).

Sage se réserve le droit, à tout moment, de modifier les avantages accessibles aux détenteurs de la Carte tels que définis ci-dessus. Sage s'engage à informer par tout moyen le Client dans un délai raisonnable de tout changement apporté aux avantages.

## ANNEXE 5 : CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES SAGE BUSINESS CLOUD PAIE (SBCP) & SAGE SERVICE PAIE (SSP)

La présente annexe est exclusivement applicable au Service Sage Business Cloud Paie et au Service Sage Service Paie. Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « Conditions Générales d'Utilisation et d'Assistance des Progiciels et Services Sage » applicables, le cas échéant, au Service.

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

« **Base de données** » désigne l'ensemble des données organisées et transmises par le Client comportant des informations sur ses salariés (SBCP) ou ceux de ses clients (SSP) et utilisé dans le cadre du Service.

« **Site Internet** » désigne l'espace mis à disposition par Sage pour que le Client puisse accéder au Service.

« **Utilisateurs** » désigne toute personne physique ou morale exploitant les fonctionnalités des Services Sage dans un cadre professionnel pour ses besoins de gestion interne (SBCP) ou pour les besoins de ses clients (SSP).

### ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION ET D'ASSISTANCE

#### Condition d'Utilisation

##### - **Inscription**

Afin de disposer d'un accès au Service, le Client devra fournir toute information utile et nécessaire à son inscription.

Le Client s'engage à ne transmettre à Sage aucune information fautive ou erronée figurant dans le formulaire d'inscription.

Le Client déclare être juridiquement capable de remplir et d'adresser le formulaire d'inscription à Sage.

Il appartient au Client de sauvegarder et/ou d'éditer le formulaire d'inscription sur tout support de son choix.

##### - **Attribution des droits d'Utilisation du Service**

En retour du formulaire, et après réception du paiement correspondant au Service tel que visé au sein du Contrat, il sera concédé au Client le droit limité, personnel, non cessible et non exclusif d'accès et d'Utilisation du Progiciel dans le cadre du Service.

#### Condition d'assistance

Pendant la durée du Contrat souscrit par le Client, Sage mettra tous les moyens en œuvre afin d'assurer un service d'assistance comme suit :

- Le service d'assistance téléphonique est disponible de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi ;
- Le Client dispose d'un nombre d'appels téléphoniques illimité auprès de l'équipe de techniciens spécialisés afin de poser toutes questions afférentes à l'Utilisation du Service et toutes questions en matière de traitement de la paye ;
- Le Client dispose également de la possibilité de poser des questions par écrit à l'équipe de techniciens spécialisés, 24h/24 et 7j/7, en utilisant la fonction « poser votre question » disponible à partir de son espace client. Les techniciens traitent les réponses dans un délai raisonnable, les jours ouvrés, dans les plages d'ouverture du service d'assistance.

Sage n'assurera pas les services d'assistance à l'égard :

- De toute demande d'assistance n'entrant pas dans l'objet du Contrat,
- De toute demande d'intervention par un Utilisateur autre qu'un interlocuteur référencé dans le formulaire d'inscription, ou
- De toute demande qui paraîtrait contraire aux dispositions légales en vigueur,
- Une Utilisation du Service non conforme au Contrat, aux consignes d'Utilisation ou à sa destination, ou encore une Utilisation anormale, quelle que soit la raison (négligence, erreur de manipulation, accident, ...)
- La fourniture d'un réseau de télécommunications ne permettant pas l'accès au Service,
- Une défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du Client (système d'exploitation, autres logiciel ou progiciels, systèmes réseaux...) ;
- D'une façon générale, le non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat.

## **ARTICLE 3 : SERVICE EDI**

### Description du service

Le service EDI est un service de dématérialisation et d'acheminement des déclarations fiscales et sociales vers leurs destinataires. Il est notamment composé de ressources applicatives disponibles sur la plateforme EDI de Sage accessibles à partir de Progiciels Sage compatibles.

### Accès au service

Le service EDI est uniquement accessible au Client possédant et utilisant des versions des Progiciels Sage compatibles et assurant les fonctions d'acheminement et de mise en forme des déclarations. Il implique nécessairement l'utilisation du réseau internet, cet accès n'étant pas fourni par Sage.

Le Client dispose d'un nombre de flux EDI sociaux illimités inclus dans la redevance du Service SBCP et/ou SSP sans coût additionnel.

## **ARTICLE 4 : ROLE ET OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage :

- A ne pas utiliser le Service à des fins illicites, interdites et/ou illégales, ou dans des conditions qui ne sont pas prévues au Contrat ;
- A transmettre l'ensemble des informations préalablement vérifiées et contrôlées qui sont nécessaires afin de permettre à Sage d'assurer le traitement des informations concernant la paye du personnel du Client ;
- A régler l'ensemble des sommes dues à Sage au titre de l'accès au Service ainsi que les sommes dues au titre des éventuels services optionnels que le Client aura souhaité souscrire.

En cas de non-respect des obligations visées aux présentes Conditions Générales par le Client, Sage se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis l'accès au Service. Cette suspension d'accès au Service ne donne droit à aucune indemnité.

### Mise en Place et Reprise d'antériorité

Pour la mise en œuvre initiale du Service, la saisie nécessaire à la qualification de la société et des salariés est à la charge du Client.

Sage peut proposer une prestation optionnelle facturable de « mise en place et reprise d'antériorité », qui fait l'objet d'une facturation complémentaire. Dans ce cas, Sage effectue pour le compte du Client, selon, un processus défini par Sage et que le Client s'engage à respecter :

- La création de(s) société(s) et des salariés qui leurs sont rattachées ;
- La reprise des bulletins antérieurs depuis le début de l'année sociale en cours.

### Utilisation du Service

A chaque fois qu'il l'estime nécessaire, le Client peut se connecter sur le Site Internet pour :

- Créer ses salariés ;
- Renseigner les éléments variables de paye ;
- Calculer les bulletins ;
- Editer les états post-paie ;
- Consulter les informations du site et accéder à ses documents issus du service conservés sur les trois dernières années.

À tout moment, le Client bénéficie des services de l'Assistance tels que décrit aux présentes.

### Devoir de contrôle et d'archivage

Il est expressément convenu entre les Parties que les différents formulaires et fiches accessibles au sein du Site Internet sont complétés, informés et adressés par le Client à Sage sous l'entière responsabilité du Client.

A ce titre, il appartient au Client de valider par une personne habilitée ou de faire valider, le cas échéant par un expert-comptable, l'ensemble des traitements réalisés.

### Preuve et traçabilité

Les registres informatisés seront considérés comme les preuves des communications et d'envoi des formulaires d'inscription par le Client dans le cadre du Service.

L'archivage des différents formulaires d'inscription et de renseignements est effectué sur un support fiable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable.

En cas de conflit entre les registres informatisés de Sage et tout document sur support écrit ou fichier électronique du Client, il est expressément convenu entre les Parties que les registres informatisés de Sage primeront sur les documents du Client et seront seuls admis à titre de preuve.

### Accès et télécommunication

Dans le but de permettre l'envoi à Sage des informations relatives à la paye de ses salariés en vue de leur traitement, le Client devra faire son affaire personnelle de l'accès à ces éléments et Services par la voie des télécommunications.

Les coûts d'accès au serveur, à l'assistance de Sage et notamment les frais de communication téléphonique, et les éventuels frais d'accès à internet, ne sont pas compris dans le prix de l'abonnement au Service.

### **ARTICLE 5 : DUREE**

Le Contrat entre en vigueur à compter de son acceptation par le Client par la validation en ligne du lien d'activation du Service qui aura été envoyé par Sage suite à l'inscription du Client au Service et à la réception de son paiement.

Sauf stipulation contraire convenue entre les Parties et mentionnée dans le Devis, le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de validation par Sage telle qu'indiquée dans le Devis, ou à défaut telle qu'indiquée dans la facture adressée au Client et selon le nombre de salariés déclarés, éventuellement limité en nombre de bulletins.

### **ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIERES**

Pour la prestation de base, le Client paiera un prix à l'usage tel qu'indiqué dans le Guide Produits et Tarifs. Les prix applicables seront ceux en vigueur à la date de signature du Devis par le Client.

En cas de création d'un nouveau salarié, le Client pourra voir apparaître via le Service un message l'informant qu'il sera facturé pour le complément correspondant au traitement dudit salarié sur le reste de l'année contractuelle.

Le Service est payable à la commande ou selon un échéancier déterminé par Sage et indiqué au Devis.

## ANNEXE 6 : CONDITIONS APPLICABLES AU SERVICE SAGE LINKUP EXPERTS

La présente annexe est exclusivement applicable au Service Sage LinkUp Experts. Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « Conditions Générales d'Utilisation et d'Assistance des Progiciels et Services Sage » applicables, le cas échéant, au Service.

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Pour les besoins de la présente annexe, sont définis les termes suivants :

« **Entreprises Clientes** » désignent les entreprises faisant partie de la clientèle du Client.

« **Plateforme Sage** » désigne l'ensemble des matériels, le Portail, le système d'exploitation, base de données et environnements fournis par Sage et installés chez Sage, sur lequel sera effectué l'exploitation du Portail.

« **Portail** » désigne l'espace d'échanges personnalisé entre un Client et ses Entreprises Clientes, hébergé par Sage.

« **Service(s)** » désigne l'ensemble des services fournis par Sage au Client, à partir de la Plateforme Sage, et que le Client peut activer pour ses Entreprises Clientes.

### ARTICLE 2 : DUREE

Le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de la date indiquée dans la partie « désignation » de la facture adressée au Client, sauf dispositions contraires de la facture.

Dans la mesure où le Client souscrirait des Services, ces derniers entreraient en vigueur à compter de leur date de souscription, et ce pour la période contractuelle restante du Contrat, à partir de la date de souscription des Services. Ces Services se reconduisent dans les mêmes conditions que le Contrat.

Il est convenu que le Client peut dénoncer partiellement le Contrat à l'échéance, et sous réserve du préavis ci-dessus, afin de ne plus bénéficier de tout ou partie des Services. Dans ce cas, la facturation de l'échéance suivante sera adaptée par Sage en fonction des Services conservés par le Client.

### ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION ET D'ASSISTANCE

#### 3.1 Authentification du Client

Le Client se connecte y compris la première fois avec son login personnel d'identification de domaine, et son mot de passe personnel qu'il aura lui-même édité suite à la réception de l'email que lui aura transmis Sage, après la signature du Devis.

Le compte Client est personnel. Le Client est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe ainsi que de l'ensemble des données qu'il transmet.

Toute utilisation de son identifiant et de son mot de passe fait présumer de manière irréfutable une utilisation du Portail par le Client lui-même.

Le Client s'engage à notifier sans délai à Sage par télécopie ou email, toute communication volontaire ou involontaire à des tiers ou vol de son identifiant et de son mot de passe. Il s'engage par ailleurs à procéder sans délai à la modification de son mot de passe.

#### 3.2 Accès au Portail par l'Entreprise Cliente

Le contrôle d'accès d'une Entreprise Cliente au Portail se fera grâce à l'identifiant et au mot de passe qu'il aura créé suite à la réception de l'email que lui aura transmis Sage ; et ce après la validation par Sage de la demande de création du compte de l'Entreprise Cliente transmise par le Client.

Il appartient au Client de s'assurer que l'Entreprise Cliente soit équipée des moyens de télécommunications adaptés lui permettant d'accéder au Portail.

L'Entreprise Cliente pourra se connecter au Portail en saisissant l'URL qui lui aura été communiquée ou bien en cliquant sur le lien disponible sur le site internet du Client.

En effet, le Client pourra insérer sur son site internet un lien destiné à accéder au Portail. Il se compose de deux éléments indissociables : le nom "Sage Link Up Experts" et le logo.

Les conditions inhérentes à la création dudit lien sont disponibles auprès de Sage sur simple demande.

#### 3.3 Administration du Portail

Le Portail est administré par le Client uniquement.

Par conséquent, il appartient au Client d'effectuer des sauvegardes quotidiennes de ses bases de données. Le Client sera seul responsable de la gestion de la relation avec ses Entreprises Clientes, et notamment :

- La diffusion et la confidentialité des mots de passe attribués par le Client à ses Entreprises Clientes ;
- La vérification des prérequis techniques exigés par Sage pour l'accès au Portail et consultables à tout moment sur l'espace Client ;
- La formation et l'assistance des Entreprises Clientes à l'utilisation du Portail et des Services associés.
- L'utilisation des Services par chacune de ses Entreprises Clientes.

### **3.4 Assistance téléphonique et services de maintenance**

Pendant la durée du présent Contrat, le Client bénéficie de la fourniture et l'installation des mises à jour correctives et technologiques de la Plateforme Sage.

Par ailleurs, Sage fournira au Client préalablement formé une assistance téléphonique et des services de maintenance (ci-après « les Prestations ») relatifs au Portail.

Seul un Client ayant suivi une formation à l'utilisation du Portail est habilité à contacter l'assistance téléphonique.

La maintenance du Portail comprend les services suivants :

- un accès à l'assistance téléphonique fournie exclusivement en accompagnement à l'utilisation du Portail. Le nombre d'appels téléphoniques n'est pas limité.
- la fourniture des mises à jour du Portail sous réserve des dispositions du présent article. La nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par Sage au regard des évolutions légales et technologiques. Les mises à jour sont directement mises en œuvre par Sage sur le Portail et peuvent intégrer, selon les cas :
  - la correction des dysfonctionnements sous forme de patches, transmis par Sage à la demande du Client, les modifications rendues nécessaires par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par le Portail ;
  - l'apport d'améliorations des fonctions existantes.

Tout échange de programmes ou de données entre le Client et Sage doit respecter les normes de support en vigueur chez Sage au moment de l'envoi.

Sont exclues des Prestations réalisées par Sage au titre du présent Contrat :

- une utilisation du Portail non conforme aux consignes d'utilisation ou à sa Destination, ou encore une utilisation anormale, quelle que soit la raison (notamment en cas de négligence, erreur de manipulation, accident, ...)
- tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés dans le présent contrat, y compris la formation par téléphone du personnel du Client ;
- Une assistance téléphonique aux Entreprises Clientes puisqu'il appartient au Client d'assurer le support téléphonique à destination de ses Entreprises Clientes ;
- la fourniture d'un réseau de télécommunications permettant l'accès au Portail ;
- un problème de compatibilité entre les réseaux de télécommunications et le Portail ;
- une défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du Client (système d'exploitation, autres logiciels ou progiciels, systèmes réseaux...)
- d'une façon générale, le non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat, et de tout autre contrat conclu avec Sage.

## **ARTICLE 4 : STOCKAGE DES DONNEES**

L'ensemble des données créées ou modifiées à l'aide du Portail est stocké dans une base de données ou tout support défini par Sage sur un ou plusieurs serveurs situés sur un site dédié et sécurisé.

La capacité de stockage des données est limitée à 1 Go par Entreprises Clientes.

## **ARTICLE 5 : CONDITIONS FINANCIERES**

La facturation du Portail se fera sur la base d'un abonnement et des consommations, par le Client, des Services.

Sauf disposition contraire mentionnée dans le Devis, l'abonnement est facturé annuellement, à compter de la réception du Devis signé.

La facturation liée aux consommations du Client des Services s'effectuera mensuellement, à terme échu, en fonction :

- Du nombre et du type d'Entreprises Clientes activées disposant d'un identifiant et un mot de passe sur le Portail ;
- Des Services activés ou non par le Client sur le Portail ;
- Du niveau de consommation de ces Services.

Toute nouvelle activation d'Entreprises Clientes et/ou de Services au cours d'une période mensuelle sera automatiquement intégrée dans la facturation de cette période.

Les tarifs détaillés du Portail et des Services, ou toute autre offre commerciale particulière seront accessibles par le Client sur l'espace Client ainsi que sur l'aide en ligne disponible sur le Portail.

Le Client étant le seul responsable de l'utilisation du Portail pour lui-même et pour ses Entreprises Clientes, il lui appartient de gérer les activations et les désactivations des Entreprises Clientes et/ou des Services les concernant. Par conséquent, le Client s'engage à respecter les procédures d'activation ou de désactivation en vigueur. Toute Entreprise Cliente ou tout Service n'ayant pas fait l'objet d'une désactivation par le Client continuera à être inclus dans la base de facturation mensuelle.

Cette redevance est payable mensuellement, à quinze (15) jours date de facture, par prélèvement bancaire.

Tous les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, et/ou tous les frais de remise en route du service, suite à une suspension du Portail pour défaut de paiement, resteront à la charge financière de ce dernier.

Les Parties conviennent que cette suspension ne peut être considérée comme une résiliation du contrat du fait de Sage, et ne peut ouvrir un quelconque droit à indemnisation pour le Client. Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code Civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, Sage sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

## ANNEXE 7 : CONDITIONS APPLICABLES AU SERVICE SMARTISI

La présente annexe est exclusivement applicable aux produits et services SMARTISI (ci-après le « Service SMARTISI »).

Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « Conditions Générales d'Utilisation et d'Assistance des Progiciels Sage On-Premise ». Le Client accepte et reconnaît que les Produits SMARTISI seront fournis par la société ALYO CONSULTING agissant en qualité de sous-traitant de Sage.

Il est convenu que les Produits SMARTISI visés par la présente annexe font partie des Progiciels visés aux présentes Conditions Générales, et que les dispositions applicables aux Progiciels leur sont applicables, sous réserve de la hiérarchie exposée à l'article 3 du corps des Conditions Générales.

Pour obtenir des informations détaillées sur le Produit SMARTISI, reportez-vous aux informations commerciales disponibles directement auprès de votre interlocuteur commercial Sage.

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

« **Contenu** » désigne l'ensemble des informations fournies au sein des Produits SMARTISI, et en particulier les contrôles qui y sont intégrés.

« **Cookie** » désigne l'ensemble d'informations créées et stockées dans un petit fichier par un serveur sur un ordinateur qui se connecte à ce serveur. Ces informations peuvent être relues et modifiées par ce même serveur lors d'une connexion ultérieure.

« **Hébergeur** » désigne la société auprès de laquelle Alyo Consulting sous-traite l'hébergement du Produit Smartisi et des bases de données du Client.

« **Identifiant** » désigne la conjonction du « compte utilisateur » et du « mot de passe » nécessaire à un Utilisateur pour se connecter.

« **Inscription** » désigne l'action du Client d'enregistrement de ses coordonnées pour l'utilisation du Produit Smartisi à titre onéreux ou à titre gratuit. L'Inscription équivaut à une commande.

« **Navigateur** » désigne le logiciel utilisé pour naviguer sur les réseaux informatiques et leurs bases de données et plus particulièrement sur Internet.

« **Portail Smartisi** » désigne le site Internet d'Alyo Consulting présentant les Services de Smartisi sur lequel le Client doit se connecter pour utiliser le logiciel Smartisi.

« **Service** » désigne tout produit ou service proposé au Client sur le site [www.smartisi.com](http://www.smartisi.com)

« **Utilisateur** » désigne nominativement une personne physique utilisant le logiciel Smartisi grâce à un Identifiant.

### ARTICLE 2 : ABONNEMENT AU PRODUIT SMARTISI

#### 2.1 Contenu de l'abonnement

L'abonnement contient les prestations suivantes :

- La mise à disposition de la dernière version du ou des Produits SMARTISI ;
- La mise à disposition de l'ensemble des mises à jour concernant ce(s) Produit(s) pendant toute la durée de l'abonnement.

Sage ne saurait être tenue pour responsable de l'incapacité du Client à disposer des moyens, et notamment d'un accès Internet, permettant la bonne réalisation de ces prestations. Tout déplacement sur site rendu nécessaire du fait de cette incapacité sera facturé en complément de la facturation dudit Produit SMARTISI.

#### 2.2 Versions et limitations

Le Client doit se connecter à Internet puis au site de l'application SMARTISI (personnalisé avec le nom du client) pour utiliser les Produits et Services SMARTISI. L'utilisation des Produits et Services SMARTISI est possible après que le Client ait accepté et signé le Devis et les Conditions Générales associées que lui aura transmis Sage. Le Client a accès uniquement au logiciel pour lequel il s'est inscrit.

Le Client peut avoir autant d'Utilisateurs simultanés qu'il le souhaite à condition d'avoir préalablement créé les Identifiants correspondants.

Le logiciel peut être modifié en fonction des améliorations ou des mises à jour apportées sans information préalable auprès des Clients.

Pour utiliser les Produits et Services SMARTISI, le Client doit disposer d'un micro-ordinateur lui permettant d'accéder à Internet, d'une connexion Internet 128 kbit/s au minimum, et d'un navigateur récent acceptant les Cookies.

Tous les coûts nécessaires à l'équipement et à la connexion du Client à l'Internet et à l'utilisation des Produits et Services SMARTISI sont à l'entière charge du Client.

Le Client est seul et entier responsable des données qu'il transfère et interroge dans le logiciel SMARTISI et qui sont rendues disponibles à tous les Administrateurs et aux Utilisateurs autorisés du Client. Le Client est conscient que les données qui circulent sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est donc seul responsable de l'usage des données qu'il diffuse et qu'il consulte au travers du site [www.smartisi.com](http://www.smartisi.com).

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence la totalité des risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable du contenu des informations et des fichiers transmis, diffusés ou collectés, de leur exploitation et de leur mise à jour.

### **ARTICLE 3 : MODIFICATION DES ABONNEMENTS**

Le Client a la possibilité de modifier les caractéristiques de son abonnement. Cela signifie qu'il peut souscrire à une autre formule d'abonnement à l'utilisation du logiciel SMARTISI.

Toutes ces opérations peuvent entraîner des modifications du montant des services facturés au Client chaque mois. Le Client en est tenu informé lors de la modification de ses abonnements.

Seuls les Administrateurs du Client sont habilités à modifier son abonnement. La résiliation de tous les abonnements du Client équivaut à la résiliation du Contrat.

### **ARTICLE 4 : GARANTIE**

Sage ne délivre aucune garantie expresse, implicite, légale ou autre sur la performance ou les résultats des informations qu'elle diffuse ou les Produits et Services qu'elle propose.

### **ARTICLE 5 : INTEROPERABILITE**

Conformément à l'article L122-6-1 du code de la propriété intellectuelle, le Client peut obtenir auprès de la société éditrice du Produit SMARTISI, Aloy Consulting, les informations sur l'interopérabilité des logiciels qu'il utilise avec d'autres logiciels.

Pour ce faire, le Client devra adresser sa demande par lettre recommandée à: Aloy Consulting – 13 rue Greffulhe - 92300 Levallois Perret. Aloy Consulting disposera d'un délai de deux mois pour transmettre au Client les informations demandées

Les informations qui seront alors communiquées ne devront être utilisées que dans le but de réaliser l'interopérabilité.

En aucun cas ces informations ne devront être transmises par le Client à un tiers que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

### **ARTICLE 6 : DUREE DU CONTRAT**

Le Produit SMARTISI est souscrit selon le mode de commercialisation DSU tel que décrit dans le corps des Conditions Générales.

### **ARTICLE 7 : CONCESSION DE LICENCE ET LIMITATIONS**

Le Client s'interdit :

- De concéder sous licence, concéder en sous-licence, vendre, revendre, transférer, céder, distribuer ou exploiter à des fins commerciales, ou mettre autrement à disposition d'un tiers le Produit SMARTISI ou le Contenu d'une quelconque façon ;
- De modifier les Produits SMARTISI ou le Contenu ou de créer des œuvres dérivées à partir de ceux-ci ;
- De faire de l'ingénierie inverse ou d'utiliser les Produits SMARTISI pour (a) créer un produit ou un service concurrent, (b) créer un produit utilisant des idées, caractéristiques, ou fonctions identiques aux Produits SMARTISI, ou (c) copier les idées, caractéristiques, fonctions ou graphiques des Produits SMARTISI.

## **ARTICLE 8 : ACCES AU SERVICE**

L'obligation souscrite par Sage dans le cadre de la mise à disposition du Service est une obligation de moyen. Elle s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession.

## **ARTICLE 9 : INTERRUPTION DU SERVICE POUR MAINTENANCE ET AMELIORATION**

### 9.1 Interruption pour mises à jour légères

Les interruptions de service pour mettre à jour les logiciels et les structures des bases de données peuvent être effectuées tous les jours à partir de 22 heures. Ce type de mise à jour n'entraîne une interruption de service que de quinze minutes au maximum.

### 9.2 Interruption pour mises à jour importante

Les interruptions de service pour les mises à jour importantes (par exemple : installation d'un nouveau logiciel, mise en place d'une nouvelle version comprenant des modifications importantes sur la base de données, etc.) ont lieu deux fois par mois maximum, les premier et deuxième lundi de chaque mois, à partir de 22h30 heures. Ce type de mises à jour peut entraîner une interruption de service allant de 22h30 heures à 6h30 heures du matin.

### 9.3 Interruption d'urgence

En cas d'absolue nécessité, Sage se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses Services et ce quelle que soit l'heure et la durée de l'intervention.

Les interruptions de service ne donneront droit à aucune indemnité vis-à-vis des Clients.

## **ARTICLE 10 : Sauvegardes**

Alyo Consulting s'engage à prendre toute précaution raisonnable pour assurer la protection matérielle des données et programmes. Des sauvegardes sont effectuées selon la procédure suivante :

- une sauvegarde quotidienne conservée jusqu'au même jour de la semaine suivante,
- une sauvegarde annuelle conservée sans limitation de durée.

## **ARTICLE 11 : Support technique**

### 11.1 Objet et cadre de cet article

L'objet de cet article est de définir le périmètre de référence pour la fourniture du support technique et de l'assistance utilisateur.

Le Client est informé que les prestations d'assistance et de maintenance sont sous-traitées par Sage auprès de la société Alyo Consulting, editrice du Produit SMARTISI. Cet article a également pour objet de définir les méthodes d'interaction entre la société Alyo Consulting (ci-après le « Fournisseur ») et le Client.

Les demandes d'évolutions liées à des changements légaux ou réglementaires (par exemple modification d'un taux de TVA) ayant un impact sur les points de contrôles existant dans le Produit SMARTISI sont prises en charge par Alyo Consulting au titre du présent Contrat. Toute autre demande d'évolution est hors périmètre du présent Contrat et devra faire l'objet d'un accord spécifique entre les Parties.

### 11.2 Horaires

Le Service est disponible du lundi au vendredi de 9h30 à 18h hors jours fériés (sur la base du calendrier français).

### 11.3 Réception et enregistrement des demandes

Les demandes sont reçues sous forme d'un courrier électronique adressé à l'adresse support@smartisi.com.

## **ANNEXE 8 – CONDITIONS APPLICABLES AUX PRODUIT ET SERVICES CONCILIATOR**

La présente annexe est exclusivement applicable aux produits et services, CONCILIATOR. Le Client accepte et reconnaît que les produits et services CONCILIATOR seront fournis par la société CEGID agissant en qualité de sous-traitant de Sage.

Il est convenu que les produits et services CONCILIATOR visés par la présente annexe font partie des Progiciels visés aux présentes Conditions Générales, et que les dispositions applicables aux Progiciels leur sont applicables, sous réserve de la hiérarchie exposée à l'article 3 du corps des Conditions Générales.

Pour obtenir des informations détaillées sur les produits et services CONCILIATOR, reportez-vous aux informations commerciales disponibles directement auprès de votre interlocuteur commercial Sage.

### **ARTICLE 1 – DEFINITIONS**

**Cegid** : désigne l'entité du Groupe Cegid opérant le Service fourni au Client au titre des présent et ayant autorisé Sage à distribuer le Service au Client. Le Groupe Cegid s'entend de Cegid, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 410 218 010 (« Cegid SAS »), ou toute entité contrôlée par, contrôlant ou sous contrôle commun de Cegid SAS.

**Données Client** : désigne les informations (dont les données personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de son utilisation du Service.

**Livret Service** : désigne le document décrivant les dispositions particulières en matière de contenu, de limitations, de durée, et de conditions d'exécution applicables au Service. Le Livret Service est susceptible d'évolutions conformément à l'article « Modifications du Livret Service » et la dernière version du Livret Service est accessible à tout moment sur le site web de Cegid (<https://www.cegid.com/fr/cgv/>) ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid. En tout état de cause, les dispositions du Livret Service prévalent sur les dispositions des présentes conditions générales, sauf dérogation expresse prévue aux présentes conditions générales.

**Mises à jour** : désigne les améliorations au Service, et décidées par Cegid, au regard des évolutions technologiques, légales ou fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle du Service. Les Mises à jour comprennent également la correction d'éventuelles anomalies du Service par rapport à la Documentation. Les Mises à jour sont fournies conformément au Livret Service.

**Portail** : désigne le portail de services web que Cegid met à disposition des Clients. Le Portail est accessible à l'adresse <https://www.cegidlife.com> ou à toute autre adresse du site communiquée par Cegid.

**Poste de Travail Utilisateur** : désigne les matériels et dispositions informatiques du Client lui permettant d'accéder au Service. Le Poste de Travail Utilisateur devra être conforme aux Prérequis Techniques.

**Prérequis Techniques** : désigne la dernière version de la liste des caractéristiques des matériels et dispositifs informatiques préconisés par Cegid et devant être mis en œuvre et respectés par le Client Final pour accéder et utiliser le Service. Les Prérequis Techniques sont susceptibles d'évolution et la dernière version à jour est accessible à tout moment sur le site web de Cegid (<http://www.cegid.com/fr/cgv/>) ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid. Il appartient au Client d'assurer l'évolution de ses Postes de Travail Utilisateur conformément à l'évolution des Prérequis Techniques.

**Service** : désigne les fonctionnalités applicatives standards délivrées en ligne ainsi que les Mises à jour, accessibles via un abonnement ou des relevés de consommation. Le Service est destiné à un usage professionnel. Le Service a été conçu et développé sur le marché français, il ne peut être recommandé en l'état que pour des entreprises françaises situées en France métropolitaine ou, le cas échéant, pour des filiales d'entreprises françaises situées à l'étranger dont les besoins peuvent être satisfaits par ce Service.

**Service en ligne tiers** : désigne les fonctionnalités applicatives délivrées en ligne dont un tiers est l'auteur, l'éditeur et l'opérateur mais pour lequel Cegid dispose des droits de distribution.

Utilisateur : désigne toute personne physique habilitée par le Client pouvant avoir accès au Service.

## **ARTICLE 2 – DROIT D'ACCES ET SERVICE**

### 2.1 Droit d'accès

En contrepartie du paiement de l'abonnement, Sage concède au Client un droit d'accès au Service limité, selon les offres :

- Au nombre d'Utilisateurs ; et/ou
- Au nombre de systèmes logiques ou physiques (ex : tablette, mobile, etc) ; et/ou
- A toutes autres unités d'œuvre (exprimées sous forme de quantités, seuils, plafonds, etc...)

Ces éléments étant le cas échéant détaillés dans le Guide Produits et Tarifs.

Dans le cadre de certaines offres, l'accès au Service ou à certaines fonctionnalités du Service peut comprendre l'installation d'un logiciel exécutable sur le terminal ou le poste Utilisateur.

### 2.2 Interopérabilité

Toute demande quelconque au titre de l'interopérabilité de tout ou partie du Service avec n'importe quel outil tiers, y compris lorsque celui-ci est lui-même soumis à une licence libre (open source software), doit être adressée préalablement et systématiquement à Sage par lettre recommandée avec accusé de réception.

## **ARTICLE 3 – MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE**

### 3.1 Fourniture du Service

Sage s'engage à fournir le Service conformément aux dispositions du Livret Service, qui précise notamment le contenu, les limitations, les procédures associées, et les modalités de mise en place des Mises à jour.

Les Parties déclarent que les informations fournies et exploitées par le Service font foi entre eux jusqu'à preuve du contraire.

### 3.2 Utilisation du Service

Le Service sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité. Le Client se porte garant du respect du Contrat par les Utilisateurs. Par conséquent, relèvent de la responsabilité du Client :

- La mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses Postes de Travail Utilisateur, ses matériels, progiciels, logiciels, mots de passe, notamment contre tous virus et intrusions ;
- Le respect de la dernière version à jour des Prérequis Techniques ;
- Le choix du fournisseur d'accès ou du support de télécommunication, le Client devant prendre en charge les demandes administratives et contracter les abonnements nécessaires dont il supportera le coût ;
- La désignation, parmi son personnel, d'un contact privilégié de Sage agissant en tant qu'administrateur SaaS, pour le Client, du Service et notamment pour ce qui concerne les aspects sécurité ;
- Les erreurs commises par son personnel et ses Utilisateurs dans l'utilisation du Service et des procédures qui lui permettent de se connecter au Service, notamment concernant les moyens d'accès et de navigation internet.

Sage et Cegid seront dégagés de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission électronique des données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de télécommunications et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunication entre les Postes de Travail du Client et le point d'accès au Service. Sage et Cegid ne sauraient, en outre, être tenus responsables de la destruction accidentelle des Données Client par le Client ou un tiers ayant accédé au Service sans faute de Sage et/ou de Cegid.

### 3.3 Exclusions du Service

Sont exclus du Service :

- toute prestation d'intégration concernant le Service (analyse, paramétrage, formation, etc...) ;
- les travaux et interventions concernant l'installation et le bon fonctionnement du Poste de Travail Utilisateur et de l'infrastructure du Client (télécommunications, réseaux, équipements de sécurité) permettant au Client d'accéder et d'utiliser le Service.

### 3.4 Politique de développement du Service

Le Client reconnaît que Cegid demeurera en toutes circonstances libre de déterminer sa politique d'industrialisation, notamment en fonction des évolutions technologiques. Par conséquent, Cegid pourra sans contrainte concevoir, organiser et dimensionner le Service, le modifier et le faire évoluer et ce au besoin avec les partenaires et fournisseurs de son choix sans accord écrit préalable du Client, dès lors que cela ne réduit pas les engagements pris dans le Livret Service.

### 3.5 Modification du Livret Service

Cegid pourra modifier le Livret Service en respectant un délai de préavis d'un (1) mois en notifiant Sage et/ou le Client et/ou l'un des administrateurs SaaS par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié. A l'issue d'un préavis d'un (1) mois suivant la notification par Cegid de la modification et à défaut de résiliation par le Client Final intervenue conformément aux dispositions de l'article « Résiliation du Service en application de l'article 5.5 », le Livret Service modifié est réputé accepté par le Client.

Nonobstant ce qui précède, Cegid pourra modifier le Livret Service afin de se conformer à une loi ou un règlement. Dans cette hypothèse, Cegid s'efforcera de notifier au Client ces modifications dans un délai raisonnable.

### 3.6 Evolutions

Le Client est informé que les évolutions législatives peuvent, à tout moment, rendre inadaptés les fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre du Service. Cegid, dans le cadre du Service, fera une Mise à jour des fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre du Service afin qu'elles satisfassent aux nouvelles dispositions légales et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives existantes.

Le Client est également informé que l'évolution des technologies, de la législation et de la demande de sa clientèle peuvent amener Cegid à réaliser des Mises à jour, lesquelles pourront entraîner une évolution des Prérequis Techniques, ce dont Sage et Cegid ne pourront être tenues responsable.

### 3.7 Service en ligne tiers

Tout Service en ligne tiers sera soumis d'une part, au présent Contrat, et d'autre part, aux termes et conditions de leur auteur qui seront mis à disposition du Client ou accessibles en ligne par le Client selon les informations fournies par Cegid, que le Client s'engage à accepter expressément. En cas de contradiction entre ces documents contractuels, les termes et conditions du Service en ligne tiers prévalent sur le présent Contrat.

## **ARTICLE 4 – DONNEES CLIENT**

### 4.1 Localisation des Données Client

Sauf dispositions contraires stipulées dans le Livret Service, les Données Client sont localisées dans un ou plusieurs sites situés en Union Européenne de la société OVH.

### 4.2 Restitution des Données Client

A l'échéance du Service et/ou en cas de résiliation du Contrat, les accès au Service sont fermés le dernier jour du Service. Le Client devra donc avoir, avant cette échéance, récupéré les Données Client accessibles au travers des fonctionnalités du Service ou avoir demandé à Cegid (directement ou via Sage) la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client. Sauf dispositions contraires stipulées dans le Livret Service, cette restitution sera effectuée dans un format standard du marché choisi par Cegid et sera mise à disposition du Client Final gratuitement ou si le volume des Données Client est trop important, par envoi d'un support externe et, ce, dans le cadre d'une prestation facturable au tarif en vigueur. Sauf dispositions contraires stipulées dans le Livret Service, à partir du soixantième (6<sup>0ème</sup>) jour à compter du jour de la résiliation du Contrat, le processus d'effacement des Données Client sera enclenché aux fins de les rendre inutilisables. Cet effacement s'effectuera sur les données de production ainsi que sur les données sauvegardées et ce, en fonction des durées de rétention des sauvegardes.

### 4.3 Utilisation des Données Client

Le Client est et demeure propriétaire des Données Client. Le Client accepte expressément que Cegid collecte, conserve, utilise et soit susceptible d'analyser ou traiter les Données Client et informations obtenues dans le cadre de l'exécution du Service, directement ou en faisant appel à ses sous-traitants, notamment aux fins suivantes :

- fourniture du Service ;
- Amélioration et enrichissement du Service et/ou des offres et produits ;

- Développement de nouveaux services, offres ou fonctionnalités ;
- Diffusion de messages relatifs aux offres, y compris les partenaires de Cegid ;
- Respect des obligations contractuelles et légales de Cegid.

Lorsque les Données Client sont agrégées pour faire l'objet d'analyses, Cegid s'engage à mettre en place les mesures appropriées afin que les résultats de ces analyses ne permettent pas d'identifier le Client ou les Utilisateurs. Cegid est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces analyses et leurs résultats.

## **ARTICLE 5 – SECURITE DU SERVICE**

Cegid s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité physique et logique des serveurs et réseaux qui sont sous sa responsabilité et son contrôle. Dès qu'elle en a connaissance, chacune des Parties signalera dans les meilleurs délais à l'autre Partie tout fait susceptible de constituer une atteinte à la sécurité physique ou logique de l'environnement de l'autre Partie (tentative d'intrusion par exemple).

Sauf dispositions contraires stipulée dans le Livret Service, Cegid mettra en place un contrôle d'accès aux locaux dans lesquels sont effectuées les prestations relatives au Service, de façon à n'en autoriser l'accès qu'aux seules personnes autorisées par Cegid ou accompagnées par du personnel autorisé. Cegid prendra toutes les dispositions permettant d'éviter les intrusions.

Cegid mettra en œuvre toutes les mesures nécessaires pour ne permettre l'accès au Service et aux Données Client qu'aux personnes autorisées par Cegid et qu'aux personnes autorisées par le Client.

Afin d'assurer la confidentialité des données en transit entre le Poste de Travail Utilisateur et le point d'accès au Service toutes les connexions sont sécurisées. Les flux de données qui empruntent des réseaux de télécommunications non sécurisés, utilisent des protocoles de sécurité reconnus comme par exemple HTTPS et SFTP (basé sur Secure Shell – SSH).

## **ARTICLE 6 – LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

Le Client garantit qu'il utilise le Service dans le respect des lois et règlements applicables, notamment en matière fiscale et sociale. Plus particulièrement, dans l'hypothèse où Sage et/ou Cegid serai(en)t tenu(es) pour solidairement responsable(s), notamment par l'administration fiscale et/ou l'URSSAF, du paiement des rappels de droits émis en raison de l'utilisation irrégulière par le Client du Service, le Client s'engage à indemniser intégralement Sage et/ou Cegid, c'est-à-dire à hauteur des sommes réclamées par l'administration fiscale et/ou l'URSSAF.

## **ARTICLE 7 – RESILIATION POUR MODIFICATION DU LIVRET SERVICE**

Le Client pourra résilier le Contrat de manière anticipée, par lettre recommandée avec avis de réception et sans indemnité de part et d'autre en cas de modification du Livret Service effectuée par Cegid au titre de l'article 5.6 « Modification du Livret Service », dès lors que la ou les modifications visent à réduire de manière significative les engagements de Service de Cegid portant sur le taux de disponibilité et la gestion des sauvegardes. La lettre recommandée avec accusé de réception visée au présent article devra mentionner le présent article et être adressée par le Client à Sage dans le mois qui suit la notification par Cegid de la modification du Livret Service au titre de l'article 5.5 « Modification du Livret Service ». La résiliation du Contrat prendra effet six (6) mois après l'expiration du préavis d'un (1) mois de Cegid fixé à l'article 5.5 « Modification du Livret Service » afin de laisser le temps au Client de mettre en place une solution alternative.

## ANNEXE 9 : CONDITIONS APPLICABLES AU SERVICE SUPERVIZOR

La présente annexe est exclusivement applicable aux produits et services Supervizor (ci-après les « Produits Supervizor »). Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « Conditions Générales d'Utilisation et d'Assistance des Progiciels Sage On-Premise » applicables aux Produits. Le Client accepte et reconnaît que les Produits Supervizor seront fournis par la société Supervizor agissant en qualité de sous-traitant de Sage.

Il est convenu que les Produits Supervizor visés par la présente annexe font partie des Progiciels visés aux présentes Conditions Générales, et que les dispositions applicables aux Progiciels leur sont applicables, sous réserve de la hiérarchie exposée à l'article 3 du corps des Conditions Générales.

Pour obtenir des informations détaillées sur le Produit Supervizor, reportez-vous aux informations commerciales disponibles directement auprès de votre interlocuteur commercial Sage.

### 1. Définitions

« **Contenu** » désigne l'ensemble des informations fournies au sein des Produits Supervizor, et en particulier les contrôles qui y sont intégrés.

« **Copie** » désigne chaque copie des Produits Supervizor reçue ainsi que son numéro d'activation, toutes les modifications qui en sont reçues, ainsi que chaque copie qui en sont faites conformément aux dispositions du Contrat. Une Copie est installée sur un et un seul ordinateur.

### 2. Abonnement au Produit Supervizor

#### 2.1 Contenu de l'abonnement

L'abonnement contient les prestations suivantes :

- La mise à disposition de la dernière version du ou des Produits Supervizor,
- La mise à disposition de l'ensemble des mises à jour concernant ce(s) Produit(s) pendant toute la durée de l'abonnement,
- L'assistance technique conformément aux termes décrits à l'article 8 « SLA – Service Level Agreement », Sage ne saurait être tenue pour responsable de l'incapacité du Client à disposer des moyens, et notamment d'un accès Internet, permettant la bonne réalisation de ces prestations. Tout déplacement sur site rendu nécessaire du fait de cette incapacité sera facturé en complément de la facturation dudit Produit Supervizor.

#### 2.2 Versions et limitations

L'abonnement au Produit Supervizor, indiqué dans le Devis, donne au Client un droit de contrôle sur trente (30) sociétés par poste et limité à huit (8) millions d'euros de chiffre d'affaires par société contrôlée par le Produit.

Le nombre de sociétés est limité techniquement dans le Produit, c'est-à-dire qu'une fois la limite de trente (30) sociétés atteintes, le Client ne pourra pas créer d'entité comptable supplémentaire. Si le Client souhaite modifier le nombre maximum d'entités comptables, il doit se rapprocher du service commercial de Sage.

Une tolérance de cinq pour cent (5%) est appliquée à la limite de chiffre d'affaires, c'est-à-dire que l'abonnement souscrit permet d'analyser X\*1,05 M€ de chiffre d'affaires. Au-delà de cette limite, Sage prévient le Client que la limite de chiffre d'affaires a été atteinte, et propose de réévaluer la limite de chiffre d'affaires dans le cadre d'une commande additionnelle passée selon les hypothèses, auprès de Sage ou directement auprès de l'éditeur du Produit Supervizor.

### 3. Activation des Copies

L'activation d'une Copie du Produit Supervizor s'effectue lors de son installation, en saisissant le numéro de licence dans l'écran approprié. L'activation nécessite une connexion à Internet.

Sage ne saurait être tenue pour responsable des retards d'activation du Produit Supervizor qui seraient dus à une défaillance ou à l'inexistence de l'accès Internet du Client.

### 4. Continuité du Produit Supervizor

Pour fonctionner sans interruption, le Produit Supervizor nécessite un accès Internet de manière périodique, afin de vérifier la validité de la licence. Sans cette vérification périodique, l'accès au Produit Supervizor peut être interrompu.

Sage ne saurait être tenue pour responsable des périodes d'inactivité du Produit Supervizor qui seraient dues à une défaillance ou à l'inexistence de l'accès Internet du Client.

## 5. Durée du contrat

Le Produit Supervizor est souscrit selon le mode de commercialisation DSU tel que décrit dans le corps des Conditions Générales.

## 6. Concession de Licence et Limitations

Le Client s'interdit :

- De concéder sous licence, concéder en sous-licence, vendre, revendre, transférer, céder, distribuer ou exploiter à des fins commerciales, ou mettre autrement à disposition d'un tiers le Produit Supervizor ou le Contenu d'une quelconque façon ;
- De modifier les Produits Supervizor ou le Contenu ou de créer des œuvres dérivées à partir de ceux-ci ;
- De faire de l'ingénierie inverse ou d'utiliser les Produits Supervizor pour (a) créer un produit ou un service concurrent, (b) créer un produit utilisant des idées, caractéristiques, ou fonctions identiques aux Produits Supervizor, ou (c) copier les idées, caractéristiques, fonctions ou graphiques des Produits Supervizor.

## 7. Centre d'aide – Service Level Agreement

### 7.1 Objet et cadre de cet article

L'objet de cet article « Service Level Agreement » (ci-après « SLA ») est de définir le périmètre de référence pour la fourniture du support technique et de l'assistance utilisateur par le Centre d'aide (ci-après le « Service »).

Le Client est informé que les prestations d'assistance et de maintenance sont sous-traitées par Sage auprès de la société Supervizor, editrice du Produit Supervizor. Cet article a également pour objet de définir les méthodes d'interaction entre la société Supervizor (ci-après le « Fournisseur ») et le Client.

Les demandes d'évolutions liées à des changements légaux ou réglementaires (par exemple modification d'un taux de TVA) ayant un impact sur les points de contrôles existant dans le Produit Supervizor sont prises en charge par Supervizor au titre du présent Contrat. Toute autre demande d'évolution est hors périmètre du présent Contrat et devra faire l'objet d'un accord spécifique entre les Parties.

### 7.2 Description du Service

#### 7.2.1 Horaires

Le Service est disponible du lundi au vendredi de 9h30 à 18h hors jours fériés (sur la base du calendrier français).

#### 7.2.2 Réception et enregistrement des demandes

Les demandes sont reçues sous trois formes :

- Dépôt d'un ticket sur le site du Centre d'aide Supervizor : <http://help.supervizor.fr>
- Courrier électronique à l'adresse [support@supervizor.fr](mailto:support@supervizor.fr)
- Utilisation de la fonctionnalité « Signaler un problème » du Produit Supervizor

Les demandes doivent être effectuées par un interlocuteur identifié du Client, et ayant souscrit un accès au Centre d'aide.

Trois types de demande sont retenus :

- type 1 : assistance utilisateur (demandes d'informations),
- type 2 : support technique (avis de problème),
- type 3 : demandes d'évolution.

Pour chaque demande, le Centre d'aide du Fournisseur crée un ticket sur un site dédié (<http://help.supervizor.fr>) et assigne le numéro de ticket à la demande.

#### 7.2.2.1 Informations à fournir lors d'une demande :

- ID client et nom de l'entreprise
- Nom du contact, numéro de téléphone, courrier électronique
- Numéro de ticket support s'il s'agit d'une demande existante et en cours de traitement
- Nom du Produit Supervizor, numéro de version
- Numéro de version de système d'exploitation
- Description détaillée de la question ou du problème. Dans le cas du signalement d'un problème, indiquer les étapes permettant de reproduire le problème
- Toute information relative à des échanges antérieurs concernant la question ou le problème à traiter

### 7.2.3 Assistance utilisateur (demande d'information)

#### 7.2.3.1 Signalement et enregistrement

Le Centre d'aide traite les demandes d'information (appels de type 1). Elles sont communiquées au Centre d'aide et enregistrées suivant les termes décrits dans le paragraphe 8.2.2

#### 7.2.3.2 Evaluation et affectation

Le Centre d'aide effectue une évaluation de la demande, et apporte au demandeur une première réponse sous un délai de 1 jour ouvré après réception de la demande. Cette première réponse a pour but :

- d'accuser réception de la demande
- d'apporter la réponse si celle-ci peut être traitée immédiatement

#### 7.2.3.3 Suivi et gestion de la demande

Le Centre d'aide informe le demandeur de l'évolution de la réponse, et des problèmes éventuellement rencontrés. Ces informations sont communiquées au demandeur par mail. Ce mail contient un lien vers le ticket correspondant sur le site du Centre d'aide Supervizor.

#### 7.2.3.4 Procédure de clôture

La réponse définitive à la demande est transmise au demandeur dans les délais annoncés. En l'absence de nouvelle demande du demandeur sur la réponse apportée sous un délai de 2 jours ouvrés, le Centre d'aide prononce la clôture de la demande.

### 7.2.4 Support technique

#### 7.2.4.1 Périmètre

Le Support technique du Produit Supervizor exclut les éléments suivants (ou tout autre élément similaire échappant au contrôle du Fournisseur) :

- Tout support d'autres logiciels, accessoires, machines, systèmes ou autres dispositifs que ceux fournis par le Fournisseur, et notamment les logiciels édités par d'autres tiers utilisés par le Produit Supervizor ;
- Tout support rendu plus difficile à exécuter par suite de toute modification ou rajout au Produit Supervizor, au système ou environnement opérationnel du Client ;
- Toute maintenance rendue nécessaire ou plus difficile en raison du défaut de recours par le Client à la plus récente version du Produit Supervizor qui lui aura été proposée ;
- Tout diagnostic et/ou toute rectification de problèmes ne provenant pas du Produit Supervizor;

Le Fournisseur n'est soumis à aucune obligation d'assurer le Support technique du Produit Supervizor dans les cas suivants :

- Si le Client ne fournit pas au Fournisseur les informations nécessaires permettant de comprendre le problème. En particulier s'il ne fournit pas au Fournisseur les données comptables ayant été à l'origine du problème, en utilisant la fonctionnalité « Signaler un problème » décrite dans le guide utilisateur du Produit Supervizor ;
- S'il est manifeste que le Client utilise de façon abusive le Support technique, notamment lorsqu'il effectue des demandes de Support récurrentes qui montrent qu'il ne dispose pas des connaissances suffisantes sur le Produit Supervizor pour en assurer une utilisation conforme. Le Fournisseur pourra proposer dans ce cas au Client de suivre une formation payante complémentaire concernant le Produit Supervizor.
- Si le nombre de lignes par fichier importé et analysé par le Produit Supervizor pour une analyse donnée atteint ou dépasse vingt millions (20 000 000)

#### 7.2.4.2 Signalement et enregistrement

Les incidents logiciels correspondent aux appels de type 2. Ils sont communiqués au Centre d'aide et enregistrés suivant les termes présentés paragraphe 8.2.2 (Réception et enregistrement des demandes).

La définition des niveaux de priorité pour les incidents est la suivante :

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Priorité 1<br/>(Bloquant)</b>  | <b>Système ou applicatif bloqué ou incorrect, ne permettant pas l'utilisation du Produit Supervizor</b> |
| <b>Priorité 2<br/>(Important)</b> | Problème ne permettant pas le fonctionnement normal d'une partie du Produit Supervizor                  |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Priorité 3 (Mineur)</b> | Problème sans gravité, n'ayant pas d'impact sur le fonctionnement opérationnel du Produit Supervizor |
|----------------------------|--|

Le niveau de priorité est proposé par le demandeur lors de l'appel, et est confirmé par le Help Desk, lors de l'accusé de réception de l'appel.

La priorité par défaut est de niveau 2.

#### 7.2.4.3 Evaluation et affectation

Le Centre d'aide effectue une étude d'impact du problème et apporte au demandeur une première réponse à la demande. Cette première réponse a pour objectif :

- d'accuser réception de la demande
- d'informer le demandeur de la suite donnée
- d'informer de la date d'intervention, en cas de problème urgent ou important

Le délai maximum pour apporter une solution à un incident est fonction du niveau de priorité attribué. Il se décompte à partir de l'accusé de réception de la demande, lequel doit intervenir dans les 24 heures suivant la demande quelle que soit la forme de réception de la demande (création d'un ticket sur le site du Centre d'aide, courriel à [support@supervizor.fr](mailto:support@supervizor.fr) ou utilisation de la fonctionnalité « Signaler un problème »), par courriel à l'adresse de l'utilisateur. A défaut d'accusé de réception dans ce délai, le délai se décompte à partir de la date d'émission de la demande.

Le tableau suivant présente le niveau de service associé au règlement d'un incident :

| Actions   | Délais          |                  |                  |
|---|-----------------|------------------|------------------|
|   | Priorité 1      | Priorité 2       | Priorité 3       |
| <b>Correction ou solution de contournement</b>    | 2 jours ouvrés  | 10 jours ouvrés  | 20 jours ouvrés  |
| <b>Correction après solution de contournement</b> | 10 jours ouvrés | version suivante | version suivante |

#### 7.2.4.4 Mise en œuvre de la correction

La correction ou la solution de contournement est effectuée selon les cas :

- par des renseignements téléphoniques
- par une action de télémaintenance
- par un déplacement sur site

Si la correction apportée fait l'objet d'une version intermédiaire, celle-ci est intégrée dans la prochaine version de l'application, afin d'être déployée sur tous les sites.

#### 7.2.4.5 Suivi et gestion de l'incident

Le Centre d'aide informe le demandeur de l'évolution de la résolution de l'incident, et des problèmes éventuellement rencontrés. Les points clés liés à la résolution de l'incident, et faisant l'objet d'une information au demandeur sont les suivants :

- Accusé de réception de la demande,
- Date de mise en œuvre d'une solution de contournement,
- Date de correction de l'incident (déplacement ou télémaintenance).

Ces informations sont communiquées au demandeur dans le ticket correspondant, sur le site du Centre d'aide. Chaque nouvelle information déposée dans le ticket sur le site du Centre d'aide est également transmise par mail au demandeur.

#### 7.2.4.6 Procédure de clôture

Les personnes à l'origine de la détection de l'incident sont informées par le Centre d'aide de la correction effectuée (ou solution de contournement) et de sa mise en production.

Lors de la correction, après une période probatoire d'une durée de 5 jours ouvrés, le Fournisseur prononce la clôture de l'incident.

## **ANNEXE 10 : CONDITIONS APPLICABLES AU SERVICE SAGE RECOUVREMENT CREANCES**

La présente annexe est exclusivement applicable au service SAGE RECOUVREMENT CREANCES (ci-après le « service SAGE RECOUVREMENT CREANCES »). Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « Conditions Générales d'Utilisation et d'Assistance des Progiciels Sage » applicables aux Produits. Le Client accepte et reconnaît que le service SAGE RECOUVREMENT CREANCES seront fournis par la société Clearnox agissant en qualité de sous-traitant de Sage.

Il est convenu que le service SAGE RECOUVREMENT CREANCES visé par la présente annexe fait partie des Progiciels visés aux présentes Conditions Générales, et que les dispositions applicables aux Progiciels leur sont applicables, sous réserve de la hiérarchie exposée à l'article 3 du corps des Conditions Générales.

Le service SAGE RECOUVREMENT CREANCES a pour objet de proposer aux Clients une plateforme mettant à leur disposition des services leur permettant de gérer le recouvrement de leurs créances et le paiement de leurs factures auprès de leurs débiteurs (ci-après les « Débiteurs ») en y associant notamment un système de relances des Débiteurs.

### **ARTICLE 1 : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE**

Afin d'accéder au service SAGE RECOUVREMENT CREANCES, le Client se verra octroyer un Login et un mot de passe lui permettant d'avoir accès à son compte. Ce Login et ce mot de passe sont personnels et ne doivent en aucun cas être transmis à des tiers.

Le Client est seul responsable des données qu'il communique et de la confidentialité du mot de passe renseigné dans le formulaire de création de son compte. Toute perte ou oubli du mot de passe devra être notifié à Sage dans les plus brefs délais.

Sauf preuve contraire, toute connexion au service SAGE RECOUVREMENT CREANCES ou transmission de données effectuées à partir du mot de passe sera réputée avoir été effectuée par le Client. Sage ne pourra en aucune façon être tenue pour responsable de l'utilisation non autorisée du mot de passe, ni garantir toute perte ou dommage résultant de cette utilisation.

Le Client est dûment informé qu'à l'échéance de chacune des durées d'abonnement et sous réserve des stipulations de l'article « Données personnelles », Sage et son sous-traitant Clearnox s'engagent à conserver les données fournies au titre de l'exécution du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES par le Client pendant une période minimale d'au moins soixante (60) jours et une période maximale de (6) mois. A l'issue de cette période, le Client est informé que ses données seront détruites ou restituées en fonction des demandes formulées.

### **ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service SAGE RECOUVREMENT CREANCES permet aux Clients de bénéficier d'un certain nombre de services lui permettant de gérer le recouvrement de ces créances et le paiement de ses factures auprès de ses Débiteurs.

Cette gestion se fait selon les modalités suivantes :

Le Client communique les informations nécessaires pour le fonctionnement du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES par les outils et interfaces mis à disposition par Sage.

A titre indicatif ces informations sont, sans constituer une liste exhaustive :

- Le détail des sommes dues (n° de pièce, date d'émission, montant, tiers, date d'échéance,...),
- Le détail des paiements,
- Les coordonnées de ses Débiteurs,
- Les Débiteurs et pièces à ne pas relancer,
- Les messages à adresser aux Débiteurs,
- Les modalités de relance de ses Débiteurs.

Le service SAGE RECOUVREMENT CREANCES propose alors les services suivants, sans constituer une liste exhaustive :

- Suivi des Encours clients,
- Relance de factures multi canaux.
- Collaboration sur le suivi des Encours clients et sur la relance.

### **ARTICLE 3 : CONFIGURATION TECHNIQUE REQUISE POUR ACCEDER AU SERVICE**

Afin de bénéficier du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES, le Client doit :

- Disposer d'une connexion internet haut débit et d'un navigateur Internet dans sa dernière version,
- Respecter les préconisations techniques fournies par Sage,
- Permettre la communication entre le Progiciel de comptabilité et le service SAGE RECOUVREMENT CREANCES au moyen du paramétrage nécessaire (que ce paramétrage soit réalisé par Sage, un Distributeur ou le Client lui-même).
- Permettre à Sage un accès à son système d'information, le cas échéant, dans des conditions à définir au cas par cas.

### **ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client :

- Doit s'assurer que les informations reprises et calculées au moyen du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES sont conformes aux données communiquées par lui et à ses besoins.
- Garantit la véracité et l'intégralité des informations communiquées par lui dans le cadre du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES,
- Garantit que ses créances sont certaines, liquides et exigibles,
- S'engage à informer Sage sans délai de toute utilisation frauduleuse du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES et/ou des données transmises par lui,
- Est seul et unique responsable de toute conséquence liée aux données communiquées par lui dans le cadre de l'utilisation du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES,
- Devra mettre à jour les informations nécessaires au bon fonctionnement du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES et en particulier celles listées à l'article « Description du service »,
- S'engage à ne pas mettre à la disposition du public via le service SAGE RECOUVREMENT CREANCES d'éléments et/ou à ce que son activité ne soit pas : (i) contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs, (ii) à caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, homophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou la réputation d'autrui, incitant à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine, de leur orientation sexuelle, de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée, (iii) à caractère pornographique ou pédophile, et de manière générale tout contenu dégradant ou portant atteinte à la personne humaine ou à son intégrité, (iv) de nature à inciter à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité, (v) de nature à proposer à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels, des logiciels permettant les actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunication, des virus et autres bombes logiques et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre, (vi) de nature à porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens en violation du caractère privé des correspondances ;
- Accepte de se conformer totalement à toutes les lois et réglementations européennes et/ou françaises afin de pouvoir bénéficier de l'utilisation du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES

Par ailleurs, le Client Final s'interdit :

- De modifier, copier, créer des produits dérivés sur base du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES,
- De faire du "reverse engineering", de désassembler, de décompiler le service SAGE RECOUVREMENT CREANCES,
- D'introduire tout logiciel ou autre système automatisé ou scripts afin de dupliquer les comptes et les accès, afin de générer des services automatisés ou des demandes, afin de découper des données ou des documents depuis le service SAGE RECOUVREMENT CREANCES.

D'une manière générale, le Client garantit Sage contre toute action d'un tiers relative à la créance en question et/ou aux informations transmises par le Client dans le cadre de l'utilisation du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES.

Le Client s'engage à mettre à jour et à compléter sans délai les données d'inscription afin qu'elles restent exactes pendant toute la durée de son abonnement, notamment en ce qui concerne sa raison sociale, son adresse et son e-mail.

En cas de violation de l'une quelconque des stipulations du présent article par le Client, Sage se réserve le droit de suspendre l'accès du Client au service SAGE RECOUVREMENT CREANCES sous réserve d'une notification envoyée par Sage restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours.

#### **ARTICLE 5 : RESPONSABILITE**

Au titre de la fourniture par Sage du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES, Sage :

- N'assure aucune prestation de conseil juridique pour le Client,
- Ne garantit en aucun cas le paiement du Débiteur du Client,
- Ne garantit pas l'adéquation du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES avec les besoins ou attentes du Client
- N'assure pas le recouvrement judiciaire des créances des Clients,
- N'est en aucun cas responsable des relations entre le Débiteur et le Client. A ce titre la responsabilité de Sage ne saurait être recherchée en cas de recours, plainte, grief d'un Débiteur à l'égard du Client ou de tout autre tiers.

Sage s'engage à ce que le service SAGE RECOUVREMENT CREANCES soit accessible 24h/24h et 7j/7j. Toutefois, la responsabilité de Sage ne saurait être engagée en cas de non accès au service SAGE RECOUVREMENT CREANCES en raison :

- D'une interruption du réseau Internet quelle qu'en soit la cause,
- De toute opération de maintenance entraînant une interruption temporaire du service SAGE RECOUVREMENT CREANCES.

## **ANNEXE 11 : CONDITIONS APPLICABLES AU SERVICE SAGE AUTOMATISATION COMPTABLE**

**La présente annexe est exclusivement applicable au Service Sage Automatisation Comptable. Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « Conditions Générales d'Utilisation et d'Assistance des Progiciels et Services Sage » applicables, le cas échéant, au Service. Le Client accepte et reconnaît que le Service sera fourni par la société AKAO INFORMATIQUE, éditeur dudit Service agissant en qualité de sous-traitant de Sage.**

### **ARTICLE 1 : PERIMETRE D'UTILISATION DU SERVICE**

Dès lors que le Client atteint le maximum du périmètre d'utilisation souscrit, il ne pourra plus utiliser le Service pour le traitement du surplus de documents. Le cas échéant, le Client devra se rapprocher de Sage afin d'obtenir les droits lui permettant d'élargir son périmètre d'utilisation.

A l'exception des packs de « documents supplémentaires » qui peuvent être utilisés pendant toute la durée du Contrat, il est entendu que le périmètre d'utilisation est consenti pour une année contractuelle. Tout reliquat éventuel non-consommé ne pourra pas faire l'objet d'un quelconque report.

### **ARTICLE 2 : OCERISATION (OCR)**

La reconnaissance des caractères par la solution Sage Automatisation Comptable dépend de nombreux facteurs tels que la lisibilité des documents d'origine, les éventuelles altérations du système de numérisation, la bonne configuration du Service avec ses autres solutions.

A ce titre, Sage ne saurait garantir une reconnaissance OCR exhaustive des documents du Client.

Le Client s'engage à compléter manuellement les correspondances non-reconnues par le système OCR.

### **ARTICLE 3 : ASSISTANCE MAINTENANCE**

Afin de bénéficier des prestations d'assistance au titre du Service Sage Automatisation Comptable, le Client devra contacter Sage via le portail d'échange Sage Web Assistance (SWA). Le recours à tout autre canal d'assistance, par téléphone notamment, est exclu.

## **ANNEXE 12 : CONDITIONS APPLICABLES AU SERVICE BEEYE**

**La présente annexe est exclusivement applicable au Service BEEYE. Les stipulations ci-après s'appliquent en sus des « Conditions Générales d'Utilisation et d'Assistance des Progiciels et Services Sage » le cas échéant applicables au Service. Le Client accepte et reconnaît que le Service sera fourni par la société Solutions Beeye Inc., éditeur dudit Service agissant en qualité de sous-traitant de Sage.**

### **ARTICLE 1 : IMPORT DES DONNEES DU CLIENT DANS LE SERVICE BEEYE**

#### 1.1 Complétude des données du Client

Le Service ne pourra pas réaliser l'import des données depuis le Progiciel Sage Génération Experts si des informations jugées comme essentielles sont manquantes telles que le nom du projet ou les ressources allouées au projet. Il est de la responsabilité du Client de prendre connaissance du mode d'emploi du Service afin d'utiliser le Service de manière optimale.

#### 1.2 Installation du connecteur Sage

Afin que le Progiciel Sage Génération Experts et le Service Beeye s'interconnectent et s'alimentent, le Client doit activer le connecteur Beeye dans la marketplace Sage Génération Expert. A ce titre, le Client s'engage à respecter le mode d'emploi mis à sa disposition par Sage. Sage ne pourra être tenue responsable des difficultés rencontrées par le Client résultant d'une mauvaise activation du connecteur. Le cas échéant, l'intervention de Sage fera l'objet d'une prestation de service facturée au tarif en vigueur.

### **ARTICLE 2 : ASSISTANCE MAINTENANCE**

Afin de bénéficier des prestations d'assistance au titre du Service Beeye, le Client devra compléter le formulaire de contact mis à disposition du Client sur la plateforme du Service Beeye. Le recours à tout canal d'assistance Sage, téléphone notamment, est exclu.

### **ARTICLE 3 : REALISATION DE PRESTATIONS EN LIEN AVEC LE SERVICE**

Sage ne saurait être tenu responsable de toute prestation de service en lien avec le Service Beeye quelle qu'elle soit (notamment les prestations d'intégration et de formation), réalisée par un tiers à Sage, qu'il s'agisse de l'éditeur sous-traitant du Service ou de tout autre tiers, ainsi que des difficultés que le Client pourrait rencontrer suite à la réalisation de telles prestations.

## ANNEXE 13 : CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE CLICTILL

La présente annexe est exclusivement applicable à la Solution Clictill. Le Client accepte et reconnaît que les Services Clictill seront fournis par la société JLR Distribution SA (ci-après « l'Editeur »), agissant en qualité de sous-traitant de Sage. Il est convenu que la Solution Clictill visée par la présente annexe fait partie des Progiciels visés aux présentes Conditions Générales, et que les dispositions applicables aux Progiciels leur sont applicables, sous réserve de la hiérarchie exposée à l'article 3 du corps des Conditions Générales.

Le site internet accessible à l'adresse [www.clic-til.com](http://www.clic-til.com) (ci-après dénommé le « Site ») permet l'accès à la Solution et Services applicatifs proposés en ligne sur le Site en mode SaaS.

### DEFINITIONS

**Solution** désigne l'ensemble des fonctions opérationnelles, intitulées CLICTILL, et sélectionnées de façon personnalisées par le Client lors de son inscription et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs ;

**Données** désignent les informations, publications et, de manière générale, l'ensemble des données, personnelles ou non personnelles, transmises par le Client et stockées dans la base de données Client, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;

**Identifiants** désignent tant l'identifiant propre du Client, que l'Utilisateur (« login ») et le mot de passe de connexion (« password »), communiqués après inscription à la Solution ;

**Internet** désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

**Intranet** désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et celles pouvant être reliées au réseau Internet ;

**Hébergement** désigne le stockage informatique de la Solution, des Services applicatifs, matériels et logiciels mis à disposition du Client et permettant le fonctionnement de la Solution et des Services applicatifs sur Internet ou Intranet, avec stockage des données et programmes ;

**Maintenance** désigne les mises à jour et corrections évolutives de la Solution et des Services applicatifs selon les modalités de l'article 4. Toute demande d'évolution payante distincte fera l'objet d'un contrat spécifique ;

**Support utilisateur** désigne les prestations d'assistance aux Utilisateurs dans l'utilisation de la Solution et des Services applicatifs, quel que soit le support utilisé : e-mails, téléphones, messagerie interactive (chat), et mises en œuvre selon les modalités de l'article 5 ;

**Logiciel** désigne tout logiciel inclus dans la Solution ;

**Services applicatifs** désigne l'ensemble des services proposés en mode SaaS, permettant l'utilisation de la Solution par le Client ;

**Anomalie** désigne tout défaut, bogue, anomalie ou dysfonctionnement du Site ou de la Solution.

**Anomalie(s) bloquante(s)** désigne une Anomalie empêchant l'accès à une des fonctionnalités du Site ou de la Solution, rendant notamment impossible l'encaissement, sans qu'il y ait de procédure de contournement possible.

**Anomalie(s) non bloquante(s)** désigne une Anomalie pour laquelle il existe une procédure de contournement permettant d'obtenir les résultats inhérents à cette fonctionnalité.

**Anomalie(s) non bloquante(s) urgente(s)** désigne une Anomalie pour laquelle il existe une procédure de contournement mais qui est néanmoins jugée trop contraignante.

**Utilisateur** désigne la personne physique placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès à la Solution et aux Services applicatifs sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client ;

**Client** : désigne le signataire du Contrat ayant commandé l'accès à la Solution et aux Services applicatifs.

**Client final** : Désigne le client du Client (client final), celui qui achète les produits et services du Client.

### ARTICLE 1 - INFORMATIONS RELATIVES AU SITE

Editeur du Site : JLR DISTRIBUTION, SA, immatriculée au RCS de LYON sous le n° 440 663 889, au capital social de 115 800 € dont le siège social est situé 35 rue Saint Simon 69009 LYON, prise en la personne de ses représentants légaux en exercice

Directeur de la Publication : Philippe LARDET, directeur Recherche et Développement

Hébergeur : MC-MEDIA, 29 rue de Verdun 39800 POLIGNY, 09.80.08.24.10

### ARTICLE 2. DESCRIPTION DES SOLUTIONS ET SERVICES

Le Site permet à l'Utilisateur un accès à la Solution et aux Services applicatifs.

- Solutions

Les solutions CLICTILL, choisies par le Client dans le cadre de sa Solution personnalisée, recouvrent des fonctions de gestion d'entreprise dédiées aux activités de commerce de détail et de distribution. Ce sont des applications d'entreprises standards : ces Solutions sont globalement identiques pour tous les Clients.

- Accès aux Services applicatifs

Le réseau d'accès au service (Internet) est choisi par le Client. Dans ce cas, Sage ne fournit aucune garantie sur la disponibilité du réseau.

Sage ne pourra être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau. Il attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix du produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

- Modalités d'accès

L'accès aux Services applicatifs s'effectue à partir des ordinateurs des Clients, à partir de tout ordinateur ou tablette Client nomade, conforme aux prérequis communiqués au Client préalablement à la souscription à la Solution.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque Client lors de l'inscription à la Solution et aux Services applicatifs,
- d'une adresse mail fournie par le Client,
- et d'un Mot de passe provisoire communiqué au Client (administrateur).

### **ARTICLE 3. QUALITE DES APPLICATIFS**

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, Sage ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs, de la Solution ou du Site. Sage n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

#### **Hébergement**

Sage s'engage à faire ses meilleurs efforts pour :

- Assurer aux Utilisateurs un accès ininterrompu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au Site, à la Solution et aux Services applicatifs sous réserve des stipulations de l'Article « Disponibilité »
- Assurer le maintien de la qualité des outils aux standards du marché permettant d'assurer l'hébergement du Site, de la Solution et des Services applicatifs.
- Assurer un espace de stockage suffisant sur les serveurs d'hébergement afin d'accueillir l'ensemble des Données des Clients.

#### **Disponibilité**

Les Services applicatifs, Solution et Site peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs ou plate-forme. En cas d'interruption pour maintenance, Sage fera ses meilleurs efforts pour informer le Client de l'interruption afin qu'il prenne ses dispositions pour éviter toute perturbation de son activité. Sage ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel, direct ou indirect, de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Les mises à jour correctives sont laissées à la libre décision de l'Editeur. Le Client sera prévenu au minimum 24 heures avant celle-ci, en précisant le temps d'indisponibilité des Services applicatifs, du Site et de la Solution. En cas d'attaque virale ou autres événements considérés comme situations d'urgence, l'Editeur se réserve la possibilité de suspendre la disponibilité des Services applicatifs sans préavis et à tout moment pour opérer une maintenance corrective.

#### **Sauvegarde**

Sage s'engage à assurer la sauvegarde de l'ensemble des Données Clients quotidiennement et ce notamment avant toute opération de maintenance. Seule la dernière sauvegarde sera conservée.

### **ARTICLE 4. MAINTENANCE**

L'Editeur prend en charge la maintenance corrective et évolutive de la Solution.

#### Maintenance évolutive

L'Editeur procédera aux opérations de maintenance évolutives suivantes :

Mise à jour : l'Editeur pourra mettre à jour, lorsqu'elle le jugera nécessaire, le niveau de version des Logiciels mis à disposition sur les Services applicatifs SaaS.

Nouvelles versions : l'Editeur pourra fournir au Client toute nouvelle version de de la Solution consistant en une évolution de ses fonctionnalités.

Toute autre maintenance fera l'objet d'un contrat distinct spécifique.

L'installation des mises à jour/nouvelles versions sera effectuée en dehors des heures ouvrables à distance (mode SaaS).

### Maintenance corrective

Les Anomalies sont détectées par l'Editeur ou par les Clients par déclaration en ligne sur le site [www.clickill.com](http://www.clickill.com) ou d'une déclaration d'anomalie à l'adresse indiquée par Sage.

L'Editeur procède au diagnostic de l'anomalie et qualifie ensuite l'Anomalie suivant son caractère bloquant, non bloquant, ou non bloquant urgent.

Selon le classement retenu, Sage s'engage à prendre en compte les Anomalies dans les conditions suivantes :

- En présence d'une Anomalie bloquante, dans un délai de quatre (4) heures à compter de sa qualification,
- En présence d'une Anomalie non bloquante, dans un délai de trente-six (36) heures à compter de sa qualification,
- En présence d'une Anomalie non bloquante urgente, dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de sa qualification.

En tout état de cause, Sage s'efforce de corriger l'Anomalie Bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement.

Sage n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée de la Solution par le Client, un Utilisateur, ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous matériels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs ;
- utilisation de consommables incompatibles ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.

### **ARTICLE 5. SUPPORT UTILISATEUR**

Le support utilisateur permet de poser toutes questions concernant des difficultés rencontrées lors de l'utilisation de la Solution. A l'exception des jours de fermeture générale de l'Editeur dont sont informés les Client et Utilisateur, le support utilisateur est assuré les jours ouvrables. Le samedi, le support concerne uniquement les questions liées à l'utilisation de l'encaissement et exclut toute question liée au paramétrage, aux échanges de données ou à l'utilisation des modules de gestion « back office », ou d'administrateur.

Le support utilisateur standard inclus dans l'abonnement est exclusivement assuré par envoi de demande d'assistance à l'adresse [support@clickill.com](mailto:support@clickill.com).

Le support utilisateur téléphonique est exclu. Les conditions, horaires et les jours d'ouverture du service sont précisés dans la rubrique « Tarifs » du site commercial [www.clickill.com](http://www.clickill.com).

Le support utilisateur concerne exclusivement les Services applicatifs de l'Editeur. Il ne couvre donc pas les autres programmes ou modules périphériques même développés spécifiquement pour les besoins du Client.

### **ARTICLE 6. REVERSIBILITE**

En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, Sage s'engage à restituer à la première demande du Client formulée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trente (30) jours suivant la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté (de type Excel) dans un environnement équivalent.

Au-delà de de 60 jours après la date de résiliation du Contrat, l'intégralité des Données sera détruite des serveurs de l'Editeur sans aucune possibilité de récupération.

En cas d'abonnement « gracieux », cette prestation de restitution sera facturée au tarif en vigueur.

En cas d'abonnement payant, cette prestation de restitution est gratuite.

A la demande du Client, des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité, pourront être effectuées par Sage ou par l'Editeur. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

## ANNEXE 14 – CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE LA PLACE DIGITALE

### **Prestataire du Service :**

**Sage**, Société par Actions Simplifiée au capital de 6.750.000 €, dont le siège social est sis 10, place de Belgique, 92250 La Garenne-Colombes, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 313 966 129.

Le Client accepte et reconnaît que le service « La Place Digitale » sera réalisé par la société EUKLES SOLUTIONS agissant en qualité de sous-traitant de Sage :

**EUKLES SOLUTIONS**, Société par Actions Simplifiée au capital de 100.000€, dont le siège social est situé 236 rue Saint-Honorat, 83510 Lorgues, immatriculée au RCS de Draguignan sous le n° 485 162 549, ci-après dénommé « l'OPÉRATEUR »

### **Hébergement et disponibilité du Service :**

Le Service objet des présentes CPS est fourni de manière standard à une multitude de clients, depuis une plateforme mutualisée.

Le Service est hébergé sur la plate-forme applicative de la société OVH.

L'OPÉRATEUR s'engage à assurer, dans le cadre d'une obligation de moyens, la permanence, la continuité et la qualité de l'accès et de l'exploitation du Service. A ce titre, l'OPÉRATEUR fera ses meilleurs efforts pour maintenir un accès au Service 24h/24H et 7j/7j, étant précisé cependant que cet objectif ne pourra être rempli notamment en cas de force majeure, difficultés liées à la structure des réseaux de communication ou cas de suspension du Service prévus aux présentes. En effet, en cas de nécessité, l'OPÉRATEUR se réserve la possibilité de limiter ou de suspendre l'accès au Service ou à l'une des offres qui le compose, notamment pour procéder à toute opération de maintenance, d'amélioration, de changement de serveurs etc. Ces opérations étant effectuées pour assurer le bon fonctionnement des services, aucune indemnité ne pourra être réclamée par l'Utilisateur en cas d'interruption du Service. L'Utilisateur reconnaît par ailleurs qu'en l'état actuel de la technique et en l'absence de garantie des opérateurs de télécommunications, la disponibilité permanente du Service ne peut être garantie.

Sous réserve d'opérations de maintenance, de situations d'urgence ou de toute autre situation non imputable à Sage, Sage s'engage à un taux de disponibilité du Service de 99,5%.

Sage se réserve le droit de suspendre immédiatement et de plein droit la fourniture du Service dans les cas suivants :

- pour procéder à des opérations de maintenance ou en cas de situation d'urgence ;
- dès lors que l'utilisation du Service présente un risque pour la sécurité, est anormale, met en péril la délivrance du Service ou est considérée par Sage comme étant frauduleuse ;
- en cas de tentative d'attaque ou d'attaque à la sécurité du Service ;
- en cas de manquement de l'autre Partie à ses obligations au titre des contrats régissant la distribution du Service.

Dans la mesure du possible, Sage informera à l'avance l'autre Partie par tout moyen à sa convenance de la suspension du Service, ainsi que de la durée de cette suspension. En cas de suspension, Sage est relevée de son obligation de fournir le Service et ne peut être responsable des éventuels préjudices résultant du fait de telles périodes de suspension.

### **Description du Service :**

Le Service « LA PLACE DIGITALE » a pour vocation de proposer à l'Utilisateur une plateforme technologique commercialisée par Sage, adressant des sujets de dématérialisation au travers d'un guichet unique mis à disposition par l'OPÉRATEUR. Pourront ainsi être proposés des services de type RH (coffre salarié, coffre employeur), d'envoi de courrier dématérialisé ou rematérialisé, , etc.

Deux documents, respectivement intitulés « *Guide Produits et Tarifs* » et « *Règles commerciales* » librement accessibles sur le site [www.sage.fr](http://www.sage.fr), rubrique *Informations légales* puis *Tarifs et Conditions Générales*, et également disponibles sur simple demande écrite du Client Final à Sage, sont susceptibles de contenir certaines informations complémentaires concernant les Services. Ces documents doivent être consultés par le Client Final avant la conclusion des présentes CPS.

Les caractéristiques du Service et de son fonctionnement sont décrites en détail dans sa Documentation, dont notamment sa fiche produit consultable à l'adresse <https://www.sage.com/fr-fr/documentations-produits/>.

### **Utilisation du Service :**

Toute utilisation d'un mot de passe fait présumer une utilisation du Service par l'Utilisateur auquel il appartient. Ainsi l'OPÉRATEUR et Sage ne pourront en aucun cas être responsables des dommages directs ou indirects subis par l'Utilisateur et résultant d'un accès frauduleux à son compte. L'OPÉRATEUR se réserve le droit de suspendre ou de résilier, directement ou à la demande de Sage, un compte et l'accès au Service si l'Utilisateur ne respecte pas les présentes, ou si une information fournie pendant la procédure d'enregistrement, ou par la suite, se révèle inexacte, frauduleuse, obsolète ou incomplète, ou viole de quelque autre façon les présentes ou des droits des tiers. Chaque Utilisateur reconnaît et accepte que l'OPÉRATEUR puisse supprimer, à tout moment et sans indemnité, un compte dont l'activité serait contraire notamment à la loi française et/ou aux règles de diffusion fixées par les présentes.

### **Conditions financières :**

#### **- Prix :**

Les conditions tarifaires applicables au Service sont décrites en détail sur le Portail et dans le *Guide Produits & Tarifs* susvisé (ou, pour ce qui concerne les revendeurs Sage, dans le *Guide Produits & Tarifs Partenaires* disponible depuis votre *Espace Partenaire*).

Les Parties comprennent et acceptent que toute extension des Droits d'Utilisation réalisée par l'intermédiaire du Bureau engendrera une facturation au tarif applicable, dans les conditions prévues ci-après.

Sage est libre de faire évoluer à tout moment les prix du Service, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux prix. Ces nouveaux prix seront applicables à la totalité du périmètre de la Souscription, à compter de la date d'entrée en vigueur notifiée par Sage.

Les tarifs du bulletin de paie rematérialisé seront revus à la hausse à chaque augmentation des frais d'affranchissement applicables à la société postale, et pourront également être augmenté en fonction de l'évolution du Pap Argus.

L'OPÉRATEUR ne pourra en aucun cas être impliqué dans tout litige relatif à un différend d'ordre financier intervenant entre Sage et l'Utilisateur, ce que ce dernier reconnaît expressément. L'OPÉRATEUR pourra néanmoins suspendre l'accès au Service à la demande de Sage en cas de non-paiement de ses factures par le Partenaire.

#### **- Modalités de Facturation :**

Une **première facture** sera établie par Sage au terme du premier mois calendaire de Souscription initiale par un Client Final, laquelle comportera la facturation, terme à échoir, du mois calendaire suivant. Le montant sera calculé sur la base de l'Utilisation prévue lors de ladite Souscription initiale par le Client Final.

**A compter de la deuxième facture**, Sage procédera à une facturation mensuelle, terme à échoir, dont le montant sera calculé sur la base de l'Utilisation réelle du Service par le Client Final au cours de la période allant du 21 du mois calendaire précédent au 20 du mois en cours.

Les Parties conviennent qu'aucune régularisation ne sera effectuée en cas de différence entre l'Utilisation facturée terme à échoir par Sage au titre d'un mois donné et l'Utilisation réelle du Service par le Client Final au cours dudit mois.

Il est par ailleurs précisé, à toutes fins utiles, que le mois au cours duquel intervient la Souscription initiale du Client Final, ainsi que tout mois calendaire au cours duquel le Service est utilisé par le Client Final pour une quelconque durée, seront dus en intégralité et ne sauraient faire l'objet d'aucune proratisation.

Le règlement de chaque facture se fera exclusivement par prélèvement SEPA, qui interviendra dans un délai de trente (30) jours suivant la date de facture.

- **Conditions de Règlement :**

Le règlement de chaque facture se fera exclusivement par prélèvement SEPA, qui interviendra dans un délai de trente (30) jours suivant la date de facture.

Le défaut de paiement d'une quelconque facture à échéance entraînera l'application d'une pénalité de retard qui sera facturée sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêt légal par jour de retard. Ces pénalités de retard seront dues dès le lendemain de la date d'échéance. Ces pénalités ne seront pas soumises à TVA et seront exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire, l'envoi d'une lettre recommandée n'étant pas requis pour déclencher le droit pour Sage de les percevoir.

Une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) sera également due à Sage pour frais de recouvrement, à l'occasion de tout retard de paiement. L'indemnité définie ci-dessus est due pour chaque facture payée en retard et non sur l'ensemble des factures concernées. Toutefois, cette indemnité ne s'appliquera pas si le Partenaire est en cours de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire. Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, notamment en cas de recours à un cabinet de recouvrement externe, une indemnisation complémentaire pourra être demandée par Sage. L'indemnité sera due en totalité même en cas de paiement partiel de la facture à l'échéance, quelle que soit la durée du retard. Ce montant forfaitaire s'ajoute aux pénalités de retard mais n'est pas inclus dans la base de calcul des pénalités.

En cas de défaut de règlement d'une facture à son échéance qui n'aurait pas été préalablement contestée par écrit pour un motif réel et sérieux, Sage pourra en outre, quinze (15) jours après une mise en demeure restée infructueuse :

- exiger le paiement immédiat de toutes sommes lui restant dues et résilier le Contrat conformément à l'article « Résiliation » ; et
- suspendre les Droits d'Utilisation, la mise en œuvre de toute nouvelle Souscription à un Service et/ou la fourniture des Services d'Assistance.

**Durée du Contrat, durée de Souscription minimale au Service et conditions de résiliation :**

La Souscription au Service est conclue pour une durée indéterminée. Elle pourra être résiliée par Sage pour convenance, sous réserve du respect par cette dernière d'un préavis d'au moins six (6) mois.

La Souscription au présent Service n'est pas soumise à un quelconque engagement de la part du Client Final sur une durée de Souscription minimale. A ce titre, la Souscription peut être résiliée à tout moment, sous réserve de notification à Sage avec un préavis d'au moins quinze (15) jours avant la fin du mois calendaire en cours, étant précisé qu'à défaut, la résiliation n'interviendra qu'au cours du mois calendaire suivant.

**Conditions d'assistance :**

Dans le cadre de la fourniture du présent Service, Sage s'engage à fournir les services d'assistance décrits ci-dessous (ci-après, les « **Services d'Assistance** ») :

- Un accès à un espace documentaire disponible 24h/24, contenant des aides en ligne ainsi que des articles rédigés par les experts logiciels et métier ;
- Un accès à une plateforme communautaire et participative ;
- Un accès au service d'assistance Sage, disponible de 9h à 17h (heures de France métropolitaine) du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés et jours de fermeture exceptionnels de Sage et d'éventuels cas de force majeure. Sage se réserve le droit de modifier ces horaires et en préviendra le Client Final par tout moyen à sa convenance ;

- La correction des Anomalies dûment signalées, dans des délais raisonnables.

Sauf mentions contraires dans les documents contractuels, les Services d'Assistance ne comprennent pas :

- la fourniture d'un Service nouveau qui viendrait se substituer dans la gamme au Service existant, dès lors que le nouveau Service présenterait des différences sensibles de conception, de programmation ou de fonctionnalités ;
- une quelconque assistance à l'égard de Développements Autonomes sur lesquels Sage n'a aucune maîtrise, ni aucun contrôle, notamment en cas de dysfonctionnement de Développements Autonomes faisant suite à une mise à jour du Service par Sage ;
- tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés par le présent Contrat, y compris la formation du personnel du Client Final ;
- la correction d'Anomalies que Sage ne peut reproduire ;
- les réponses à des demandes d'intervention effectuées par un utilisateur autre qu'un personnel régulièrement formé à l'Utilisation du Service (et certifié par Sage, dans l'hypothèse d'un collaborateur d'un Partenaire Sage) ;
- la correction d'Anomalies ou l'explicitation du résultat d'un calcul erroné consécutives à une utilisation du Service non conforme à la Documentation, aux règles légales en vigueur ;
- une quelconque assistance dans l'hypothèse d'Anomalies résultant de l'Utilisation d'un Terminal ne répondant pas aux exigences minimales précisées par Sage.

Dans l'hypothèse où le Client Final souhaiterait néanmoins une intervention de Sage, celle-ci pourra être réalisée sous réserve d'une étude de faisabilité, de la conclusion d'un contrat de prestation de services adapté, établi conformément au tarif public Sage en vigueur au jour de la demande.

### **Limites de garantie**

La fourniture du Service ne saurait dispenser l'Utilisateur d'une analyse et de vérifications concernant les exigences légales ou réglementaires en vigueur afférentes à ses besoins et faisant l'objet du Service proposé. L'OPÉRATEUR et Sage excluent toute garantie, notamment de vice caché, de conformité à un besoin ou usage spécifique, de bon fonctionnement, ou afférente à l'exactitude des informations fournies (sauf celles provenant de sources sûres autorisées), et déclinent toute responsabilité en cas de négligence de la part de l'Utilisateur.

### **Responsabilité**

L'OPÉRATEUR décline toute responsabilité quant à la nature et la provenance des données reçues ou transmises via le Service. L'OPÉRATEUR n'est en aucun cas responsable de la nature des données hébergées ni des informations communiquées par l'Utilisateur au public et/ou aux tiers. L'OPÉRATEUR ne pourra voir sa responsabilité recherchée ni engagée du fait des activités ou des informations stockées à la demande d'un Utilisateur, si elle n'avait pas effectivement connaissance de leur caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître ce caractère, ou si, dès le moment où elle en a eu connaissance, elle a agi promptement pour retirer ces informations ou en rendre l'accès impossible. À cet égard, l'OPÉRATEUR se réserve le droit de retirer ou de suspendre l'accès à toute donnée à la suite de la réception d'une notification de la violation des présentes ou si elle a effectivement connaissance du caractère manifestement illicite de la donnée. La responsabilité de l'OPÉRATEUR ne pourra en aucun cas être recherchée en raison de ce retrait.

L'OPÉRATEUR n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui pourraient être causés au matériel informatique/smartphone de l'Utilisateur.

Sage et l'OPÉRATEUR déclinent toute responsabilité :

- en cas de perte, du fait de l'Utilisateur, de données ou d'informations stockées sur la plateforme hébergeant le Service. Etant précisé qu'il est fortement conseillé à l'Utilisateur de réaliser les sauvegardes nécessaires à la conservation de ses données et informations ;
- en cas d'utilisation anormale, ou non conforme, ou d'une exploitation illicite du Service par tout Utilisateur, ou tout tiers ;
- en cas de non-conformité du Service aux besoins ou aux attentes spécifiques de l'Utilisateur ;
- en cas d'interruption de la connexion au Service en raison d'opérations de maintenance planifiées ;
- en cas d'impossibilité momentanée d'accès au Service en raison de problèmes techniques indépendants de la volonté de Sage et de l'OPÉRATEUR ;
- en cas d'attaque ou piratage informatique, privation, suppression ou interdiction, temporaire ou définitive, et pour quelque cause que ce soit, de l'accès au réseau Internet.

Sauf dispositions réglementaires et impératives contraires, l'OPÉRATEUR ne saurait en aucun cas être responsable vis-à-vis de l'Utilisateur professionnel pour (i) tout type de dommages, pertes, coûts ou frais de nature spéciale, accessoire, indirecte, consécutive, punitive ou pénale, ni pour (ii) des pertes de bénéfices, pertes d'activités, pertes de contrat, pertes de jouissance, pertes de réputation ou pertes, ou dommages à, des données, et ce, alors même que l'OPÉRATEUR a ou aurait dû avoir connaissance de l'éventualité d'un tel dommage.

Si la responsabilité de l'OPÉRATEUR devait être engagée par l'Utilisateur, et cela qu'elle qu'en soit la cause, le préjudice qui en résulterait ne pourra jamais être réparé au-delà des 6 (six) derniers mois de facturation du Service perçu par l'OPERATEUR.

En sa qualité d'hébergeur, l'OPÉRATEUR est soumis à un régime de responsabilité atténuée prévu aux articles 6.1.2 et suivants de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

L'Utilisateur garantit et indemniserà l'OPÉRATEUR contre tout recours et toute condamnation trouvant son origine dans un manquement par l'Utilisateur aux obligations qui lui incombent aux termes de la loi ou des présentes CPS.

## **ANNEXE 15 – SUR LA PROTECTION DES DONNEES DES CLIENTS**

Document accessible via le lien suivant :

**<https://www.sage.com/fr-fr/informations-legales/conditions-generales/accord-traitement-donnees-personnel/>**