

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES SAAS

Les présentes conditions générales (ci-après, les « **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** ») régissent toute utilisation d'un quelconque Service proposé et fourni (i) directement par 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 (ci-après, « **Sage** ») ou (ii) par un quelconque revendeur tiers, partenaire agréé de Sage (ci-après, un « **Partenaire** »).

Les présentes CGU sont précisées par des conditions particulières spécifiques à chaque Service (ci-après, les « **Conditions Particulières du Service** » ou « **CPS** »), identifiant votre cocontractant et décrivant notamment les caractéristiques du Service concerné, ses conditions de règlement, d'assistance et de support, ainsi que les durées d'engagement obligatoire ou niveaux de service susceptibles de lui être applicables.

Le Client comprend (i) qu'il ne contracte aux termes des présentes qu'avec le cocontractant expressément indiqué par les CPS, que le Client a effectivement acceptées, et que (ii) le terme « **Prestataire du Service** » aux fins des présentes CGU visera, en fonction des indications des CPS, Sage exclusivement ou le Partenaire exclusivement.

Il est précisé, à toutes fins utiles, que les termes des présentes CGU prévalent sur toute stipulation contractuelle contraire convenue entre vous et un Partenaire Sage relativement à un quelconque Service.

L'utilisation de chaque Service est ainsi régie par un ensemble contractuel autonome et distinct, constitué des présentes CGU et du jeu de CPS applicable audit Service, désigné ci-après « **Contrat** ».

Le Prestataire du Service s'engage à mettre à la disposition du Client l'ensemble des informations nécessaires et utiles à la conclusion de chaque Contrat intégrant les présentes CGU.

Le degré d'information précontractuelle apporté par le Prestataire du Service 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 dans le cadre de l'expression de son besoin.

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

Par conséquent, le Client reconnaît avoir choisi le Service au regard des informations précontractuelles portées à sa connaissance, qu'il reconnaît avoir reçues.

Le Prestataire du Service se réserve le droit de mettre à jour les présentes CGU et s'engage à en informer le Client par tout moyen. La poursuite de l'utilisation de Services et/ou le recours aux services de l'assistance postérieurement à la notification de la modification des présentes par le Prestataire du Service emporte acceptation sans réserve par le Client des nouvelles CGU ainsi notifiées. La version la plus récente des CGU peut être consultée librement par le Client à tout moment sur le site www.sage.fr, rubrique *Informations légales*, puis *Tarifs et Conditions Générales*.

Le Client reconnaît avoir préalablement pris connaissance de ces dernières à la date de la validation de tout Devis ou de toute action sur le Portail ou le Bureau, tels que décrits ci-après. Toutes validations de Devis, actions sur le Portail ou le Bureau, ainsi que toute Utilisation du Service par le Client Final, emportent à ce titre acceptation sans réserve par le Client des CGU et des CPS applicables au jour de la Souscription.

Il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins, notamment sur la base des indications fournies dans la Documentation et de veiller à disposer des outils et compétences nécessaires aux fins d'accéder aux Services et de les utiliser conformément à leur Destinations.

Le Client reconnaît notamment avoir pris connaissance des éventuels prérequis à une utilisation optimale de chaque Service, aux fins de s'assurer que les caractéristiques de son réseau et de ses Terminaux y répondent, le respect des prérequis décrits par la Documentation de chaque Service constituant une condition *sine qua none* à son fonctionnement normal.

Il appartient au Client de vérifier conformément aux usages de sa profession, les résultats obtenus à l'aide des Services.

DEFINITIONS

Le terme « **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).

Le terme « **Anomalie** » désigne un dysfonctionnement du Service, reproductible par Sage, empêchant son utilisation conformément à sa Documentation.

Le terme « **Bureau** » désigne le service d'administration en ligne proposé par Sage et disponible à l'adresse bureau.sage.fr, permettant la modification de certains Services et de leurs périmètres. L'accès et l'utilisation du Bureau ne sont possibles qu'à l'aide d'un Sage ID, exclusivement pour les Services faisant effectivement l'objet d'une Souscription.

Le terme « **Client** » désigne toute personne physique ou morale ayant conclu avec le Prestataire du Service, le Contrat composé des présentes CGU et de Conditions Particulières spécifiques à chaque Service, aux fins d'une Souscription aux Services concernés. Il est précisé, à toutes fins utiles, et que le Service ne peut être utilisé, sauf mention expresse contraire des CPS applicables, que dans un cadre professionnel et sur le Territoire, aux fins de répondre aux seuls besoins de gestion interne du Client Final, à l'exclusion de tout tiers.

Les termes « **Développements Autonomes** » désignent ensemble ou séparément en fonction du contexte : (i) les paramétrages et personnalisations de chaque Service pour le compte du Client non-réalisés par Sage ; (ii) les développements logiciels, progiciels ou services à distance fournis au Client par un quelconque tiers, en ce compris un Partenaire, indépendamment de Sage, et destinés à être utilisés par le Client en conjonction avec les Services de Sage.

Le terme « **Documentation** » désigne les manuels d'utilisation de chaque Service, toute autre documentation écrite y afférente publiée par Sage, ainsi que les informations relatives à l'utilisation de chaque Service susceptible de figurer directement dans ledit Service.

Les termes « **Droits de Propriété Intellectuelle** » désignent tous (a) droits liés au droit d'auteur et droits voisins, y compris, mais sans y être limités, les droits patrimoniaux et droits moraux, (b) droits de marques, raisons sociales et droits apparentés, (c) secrets commerciaux, (d) droits de brevet, de dessins et de modèles et des bases de données, (e) autres droits de propriété intellectuelle et industrielle de toutes sortes et de toutes natures, et (f) enregistrements, requêtes initiales, renouvellements ou extensions de ceux-ci (y compris tous les droits de faire ou de demander l'un quelconque de ceux-ci).

Les termes « **Droits d'Utilisation** » désignent les droits concédés par Sage au Client, éventuellement par l'intermédiaire d'un Partenaire, d'accès à un Service et d'utilisation de ce dernier par les Utilisateurs du Client, conformément aux présentes CGU et aux CPS applicables.

Les termes « **Informations Confidentielles** » désigne des informations ou données de nature technique, commerciale, financière ou autre, transmise entre les Parties incluant, sans limitation tous documents écrits ou imprimés, plans, tous échantillons, modèles, ou, plus généralement, tous moyens ou supports de divulgation.

Les termes « **Mode Service à Distance** » désignent une Utilisation à distance du Service par le Client, les programmes informatiques nécessaires au fonctionnement dudit Service étant hébergés par Sage directement ou par un sous-traitant pour le compte de Sage, dans les conditions prévues par le présent Contrat.

Le terme « **Portail** » désigne la boutique en ligne proposée par Sage et disponible à l'adresse achat.sage.fr, permettant la Souscription à différents Services, aux fins d'obtenir les Droits d'Utilisation de ces derniers. L'accès et l'utilisation du Portail ne sont possibles qu'à l'aide d'un Sage ID.

Les Termes « **Sage ID** » désignent les identifiants et mots de passe permettant d'identifier de manière individuelle chaque utilisateur d'un service en ligne Sage (en ce compris le Portail, le Bureau et certains Services). Chaque Sage ID est strictement personnel et chaque titulaire d'un Sage ID est responsable de la préservation de la confidentialité de ses identifiant et mot de passe, ainsi que de l'ensemble des données qu'il transmet. Chaque action entreprise sur un service en ligne Sage à l'aide d'un Sage ID sera irréfragablement et de plein droit réputée avoir été réalisée par le titulaire du Sage ID utilisé et sera susceptible d'avoir des conséquences commerciales, juridiques ou autres, qui seront expressément indiquées le cas échéant. Toute suspicion de connaissance ou d'utilisation par un tiers d'un Sage ID (ou d'un quelconque identifiant ou mot de passe en lien avec l'utilisation d'un Service) doit être immédiatement notifiée à Sage par courrier électronique à l'adresse serviceclient@sage.com.

Les termes « **Service** », « **SaaS** » et « **Software as a Service** » désignent tout programme informatique standard commercialisé par Sage sous forme de service à distance, hébergé par Sage directement ou par un sous-traitant pour le compte de Sage, et pour lequel le Client se voit concéder, sur le Territoire, des Droits d'Utilisation aux termes du présent Contrat par Sage ou un Partenaire. Ces termes sont étendus à la Documentation se rapportant au Service en cause. Les Services entrant dans le champ d'application du présent Contrat se limitent à ceux encadrés par des CPS faisant expressément référence au présent Contrat et s'entendent exclusivement pour une Utilisation en Mode Service à Distance. Il est précisé à toutes fins utiles que les Services sont susceptibles d'inclure certains Services Tiers, tels que définis ci-dessous, et que l'ensemble des stipulations du présent Contrat sont à ce titre applicables auxdits Services Tiers, sauf stipulation expresse contraire.

Les termes « **Services Tiers** » désignent tous Services développés et/ou édités par des tiers ayant accordé à Sage des droits de distribution autorisant le Prestataire du Service à consentir, directement ou indirectement, des droits d'utilisation aux Clients Finaux aux termes du présent Contrat.

Le terme « **Souscription** » désigne tout abonnement d'un Client à un quelconque Service aux termes du présent Contrat.

Le terme « **Terminal** » signifie tout terminal (notamment ordinateur, tablette ou téléphone) utilisé par un Utilisateur d'un Client pour accéder à un Service.

Le terme « **Territoire** » désigne le monde entier, à l'exception des Territoires Exclus aux termes de l'article « *Sanctions* » dans lesquels aucune Utilisation d'un quelconque Service n'est autorisée.

Le terme « **Utilisateur** » désigne toute personne physique autorisée par un Client à accéder à un Service ou à utiliser un Service depuis un Terminal, en vue de l'exécution de ses fonctionnalités dans un cadre professionnel, pour les seuls besoins de gestion interne du Client.

Le terme « **Utilisation** » désigne tout accès à un Service et utilisation d'un Service depuis un Terminal, en vue de l'exécution de ses fonctionnalités, telles que définies par la Documentation applicable, qui en constitue le cadre de référence.

1. ETENDUE DES DROITS D'UTILISATION

Les Droits d'Utilisation concédés au Client sont ceux strictement décrits ci-après, tels qu'éventuellement précisés par les CPS applicables à chaque Service pour lequel le Client bénéficie d'une Souscription.

Dans le cadre de chaque Souscription, sauf stipulation expresse contraire des CPS applicables, le Client et ses Affiliés se voient accorder aux termes du Contrat des Droits d'Utilisation du Service non-exclusifs, incessibles et intransférables, limités aux seules fins de répondre aux besoins de fonctionnement interne du Client et de ses Affiliés, dans la limite des droits acquis aux termes du Contrat.

Le Client reconnaît que chaque Service doit être utilisé :

- conformément aux stipulations des documents contractuels,
- pour les seuls besoins du Client ou de ses Affiliés, à l'exclusion de tout tiers, sauf mention expresse contraire des CPS applicables,
- sur des Terminaux conformes aux prérequis figurant dans la Documentation,
- dans la limite des droits acquis, tels que ceux-ci sont définis aux présentes.

Toute utilisation d'un Service en dehors de ces hypothèses constitue une atteinte aux droits d'exploitation du Service. Le Client s'interdit de manière générale toute utilisation non spécifiquement autorisée par Sage.

Sauf stipulation contraire figurant dans les CPS applicables, le Client est autorisé à utiliser le Service aux fins de réaliser des prestations qu'il fournit à ses clients finaux sous sa seule responsabilité, dans la limite des droits souscrits.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que le Service est utilisé sur des Terminaux répondant aux exigences de la Documentation. Le Client reconnaît que ces exigences ont vocation à évoluer dans le temps, notamment en fonction de l'évolution des technologies et de celle des produits tiers.

Le Prestataire du Service ne pourra aucunement être considéré comme avoir approuvé le contenu des sites Internet de tiers accessibles via le Service. Le Prestataire du Service ne pourra être considéré comme ayant un quelconque mandat ou offrant un 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. Il en est de même concernant tout échange, tout paiement effectué ou tout contrat conclu entre le Client et un tiers.

2. CONDITIONS SPECIFIQUES A CHAQUE SERVICE

Les CPS précisent notamment les éléments suivants, Service par Service :

- les conditions financières applicables au Service, dont prix, modalités de facturation et conditions de règlement ;
- la durée du Contrat, toute éventuelle durée de Souscription minimale applicable et les conditions de résiliation de la Souscription ;
- les conditions d'assistance applicables au Service, décrivant en détail le support assuré par le Prestataire du Service ;
- les éventuelles limites et restrictions d'Utilisation particulières applicables ;
- les éventuels engagements de niveaux de service applicables.

3. RESILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations aux termes 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 ») lui notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

En cas de résiliation du Contrat ou à l'échéance de celui-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 du Contrat ou son échéance. Un éventuel manquement du Client à cette obligation ne saurait affecter la date de résiliation du Contrat ou son échéance, ni entraîner la mise en cause de la responsabilité du Prestataire du Service.

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

Toutes les stipulations du Contrat qui ont vocation, au vu de leur nature, à lui survivre continueront à produire leurs effets, notamment les stipulations afférentes aux garanties et limitations de responsabilité.

4. EVOLUTIONS DES SERVICES

Les Services objets du présent Contrat, exclusivement destinés à une Utilisation en Mode Service à Distance, sont fournis de manière mutualisée à l'ensemble des clients finaux.

Le Client est informé que dans ce cadre, Sage pourra, à sa discrétion, faire évoluer chaque Service aux fins de tenir compte des tendances du marché, des demandes de sa clientèle, de l'évolution des technologies, de modification du droit applicable, de manière raisonnable.

5. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Prestataire du Service garantit au Client qu'il est titulaire soit des droits patrimoniaux sur le Service et sa Documentation, soit d'une autorisation de l'auteur du Service et qu'il peut en conséquence librement accorder au Client les Droits d'Utilisation prévus aux termes des présentes.

La concession des Droits d'Utilisation du Service n'entraîne pas transfert de droits de propriété au profit du Client. Le Service reste la propriété de son auteur ou du Prestataire du Service, quel que soit la forme, le langage, le support du Service 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 ou de l'auteur du 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 Service et de la Documentation.

6. GARANTIE EN CONTREFAÇON

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par le 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 Service, soit obtenir pour le Client un droit d'utilisation, pour autant que le Client :

- n'ait pas manqué à ses obligations essentielles aux termes des présentes, telles que notamment celles stipulées par les CPS et aux Articles « Etendue des Droits d'Utilisation », « Propriété Intellectuelle », « Garantie en contrefaçon » et « Lutte contre la fraude et la corruption » des présentes ;
- ait notifié au Prestataire du Service dans les meilleurs délais et par lettre recommandée avec avis de réception, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation ;
- ait collaboré loyalement avec le Prestataire du Service en lui fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires afin de lui permettre 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, Sage 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 le Prestataire du Service 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 indemniserait ce dernier du montant de la condamnation à dommages et 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 pourrait raisonnablement modifier, remplacer ou obtenir pour le Client une licence d'utilisation du Service, Sage se verra contrainte de mettre fin aux Droits d'Utilisation du Service.

Sage n'assumera aucune responsabilité dans le cas où les allégations résulteraient exclusivement de la combinaison ou de la mise en œuvre de l'Utilisation du Service conjointement avec des programmes non fournis par Sage, en ce compris d'éventuels Développements autonomes.

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 Service.

7. CONFIDENTIALITE

Pendant toute la durée du Contrat et deux (2) ans après sa fin, chacune des Parties s'engage expressément à préserver la confidentialité des Informations Confidentielles de l'autre Partie, à ne les utiliser que pour l'objet du Contrat et à ne pas les reproduire, publier ou divulguer à des tiers de n'importe quelle façon que ce soit et sur quelque support que ce soit.

La Partie destinataire des Informations Confidentielles prendra toutes mesures raisonnables, au moins équivalentes à celles prises pour la protection de ses propres Informations Confidentielles et de nature similaire, pour empêcher toute utilisation non autorisée, divulgation, publication des Informations Confidentielles.

Les obligations relatives aux Informations Confidentielles ne s'appliquent pas aux informations qui sont :

- connues de la Partie réceptrice sans obligation de confidentialité au moment de leur divulgation par l'autre Partie, ou



- entrées dans le domaine public sans que le fait soit imputable à une faute de la Partie réceptrice, ou
- légitimement obtenues par la Partie réceptrice auprès d'un tiers, qui en faisant cette divulgation, ne rompt aucune obligation de confidentialité, ou développées de façon autonome par la Partie réceptrice, ou
- divulguées par la Partie divulgateuse à un tiers sans aucune obligation de confidentialité, ou
- divulguées en vertu de la loi, d'un règlement ou d'une décision de justice devenue définitive.

Chacune des Parties devra s'assurer que ses employés, sous-traitants ou agents n'ont accès aux Informations Confidentielles communiquées par l'autre Partie que dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour atteindre les objectifs visés par le Contrat et qu'ils sont informés de l'obligation de tenir secrètes ces Informations Confidentielles.

Si l'une des Parties est contrainte, en raison de poursuites judiciaires ou de procédures administratives, ou toute autre obligation prévue par la loi, de divulguer des Informations Confidentielles de l'autre Partie, elle devra utiliser tous les moyens raisonnables pour obtenir un traitement confidentiel de telles informations et avertir préalablement par voie de notification l'autre Partie pour lui permettre de rechercher des moyens de protection.

8. GARANTIES

Le Prestataire du Service garantit que le Service est conforme à la dernière version de sa Documentation pour la durée du Contrat, étant toutefois précisé que ladite Documentation est susceptible de modifications dans les conditions prévues par le présent Contrat.

En cas de non-conformité du Service par rapport à la Documentation ou d'Anomalie, le Prestataire du Service en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction dans les conditions prévues par les CPS applicables, sous réserve que l'existence de ces éventuelles non-conformités et Anomalies lui ait été dûment signalée.

Sont expressément exclues de la garantie les prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisée par le Prestataire du Service, d'une erreur de manipulation, d'une utilisation du Service non-conforme à sa Documentation.

La garantie ci-dessus est limitative et Sage ne garantit pas la correction de toutes les erreurs, l'aptitude du Service à satisfaire les objectifs individuels du Client, 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 du Contrat, et le Client l'accepte, l'application des dispositions légales relatives à la garantie pour défauts ou vices cachés du Service.

Sage ne saurait en aucune manière garantir le bon fonctionnement d'un quelconque Développement Autonome et ne saurait en aucune manière voir sa responsabilité engagée au titre de dysfonctionnements d'un quelconque Développement Autonome, quelles qu'en soient les causes.

Toute assistance que Sage pourrait décider d'apporter en lien avec des Développements Autonomes se fera à la discrétion de Sage, exclusivement sur demande expresse acceptée par cette dernière, et sera facturée aux tarifs de Sage en vigueur au jour de la demande.

9. RESPONSABILITE DE SAGE

Sage exécute les obligations contractuelles mises à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession et ne saurait en aucun cas être déclaré responsable :

- des conséquences du non-respect par le Client des conseils fournis concernant le Service,
- de dysfonctionnement trouvant leur origines dans des paramétrages ou des Développements Autonomes ;
- des préjudices indirects reconnus par la jurisprudence des tribunaux français et notamment tout préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande ou atteinte à l'image de marque.

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, indépendamment du nombre d'Affiliés ou de tiers bénéficiant de Droits d'Utilisation du Service, au montant total hors taxes des redevances versées par le Client directement à Sage au titre de la fourniture du Service en cause au cours des douze (12) mois précédant la date de survenance du fait générateur de la responsabilité.

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

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques que les Parties acceptent expressément et que le prix du Service reflète.

10. RESPONSABILITE DU CLIENT DANS L'UTILISATION DU SERVICE

Le Client déclare bien connaître Internet, ses caractéristiques et ses limites, et il comprend notamment :

- que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-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 données circulant sur l'Internet ne sont 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-autorisés et être, en conséquence, corrompue en dépit de la délivrance par Sage d'un accès protégé par un mot de passe.

Le Client comprend par ailleurs qu'il dispose seul de la capacité à maîtriser et à connaître le contenu transitant à son initiative sur le Service. Dans ce contexte, 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 pour le compte du Client dans le cadre de la fourniture du Service, et est seul responsable des conséquences de leur mise à disposition du public. Le Client sera à ce titre seul responsable des préjudices subis ou supportés le cas échéant par Sage du fait de la présence de données illicites parmi les données du Client, tels des propos diffamatoires ou 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 et en informera le Client le cas échéant. 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 contre tout recours et condamnation à dommages et intérêts auxquels elle pourrait être exposée à ce titre. 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.

11. LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Chacune des Parties s'engage à, et fera en sorte que les Parties liées à elle en fassent 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 enfreindre des Dispositions antifraude ;
- 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 du Contrat ;
- Mettre en place et conserver pendant la durée du présent Contrat leurs propres politiques et procédures pour garantir le respect des Exigences applicables et les fassent appliquer le cas échéant.

12. SANCTIONS

« Territoires Exclus » désigne (i) Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, la Syrie, le Soudan et les territoires de Crimée-Sébastopol, Donetsk et Louhansk 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.

13. DIVERS

Indépendance des Contrats. Le Client reconnaît que le Contrat constitue un document contractuel autonome et indépendant et ne dépend en aucun cas d'un quelconque autre contrat.

Sous-traitance. Le Client est dûment informé que Sage pourra sous-traiter la réalisation de tout ou partie des Services à tout tiers de son choix, sous réserve du respect par Sage des dispositions de la loi du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

Cession. Le Contrat est conclu intuitu personae. En conséquence, les droits du Client découlant des présentes ne peuvent être cédés, sous licenciés, vendus ou transférés de quelque manière par le Client. Nonobstant ce qui précède, le Prestataire du Service sera libre de céder le Contrat sans l'accord préalable du Client au profit de toute société de son Groupe ou un tiers choisi par Sage, sans aucune forme de solidarité entre cédant et cessionnaire du Contrat, ce que les Parties comprennent et acceptent expressément.

Non-renonciation. Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un droit qu'elle détient au titre du Contrat 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 du Prestataire du Service 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 du Prestataire du Service ou de l'une quelconque des sociétés du Groupe auquel ce dernier appartient.

Amélioration du Service. Les Services sont susceptibles de contenir des technologies ayant pour objet de collecter, de manière anonyme, des informations relatives à leur utilisation. Ces informations peuvent être relatives aux Terminaux, à la fréquence d'Utilisation du Service, aux modes d'Utilisation (ci-après ensemble désignées les « Données relatives à l'usage »). Le Client accepte expressément que Sage, à son entière discrétion, collecte et utilise les Données relatives à l'usage à des fins d'aide au maintien et à l'amélioration du Service.

1. DEFINITIONS & INTERPRETATION

1.1. Aux fins de la présente Annexe, les termes débutant par une majuscule auront le sens défini ci-dessous, sauf si le contexte de leur emploi exige une autre interprétation :

“**Données Concernées**” désigne l'ensemble des Données du Client (i) qui se rapportent à une personne physique, (ii) dont vous (le Client) êtes responsables et (iii) qui seront traitées par nos soins pour votre compte au titre du Contrat, telles que décrites plus précisément par l'Addendum (Description du traitement) ;

“**Droit Européen**” désigne le droit de l'Union Européenne et de ses Etats-Membres ;

“**Incident de Sécurité**” désigne toute violation de données à caractère personnel affectant les Données Concernées ;

“**Règlementation Applicable**” désigne l'ensemble des lois et règlements de l'Union Européenne régissant l'utilisation et le traitement de données à caractère personnel, en ce compris le Règlement Général pour la Protection des Données (UE) 2016/679 (“**RGPD**”), ainsi que l'ensemble des lois nationales implémentant, complétant ou prévalant sur ces derniers. Aux fins de la présente Annexe, les termes “**autorité de contrôle**”, “**données à caractère personnel**”, “**personne concernée**”, “**pseudonymisation**”, “**règles d'entreprise contraignantes**”, “**responsable de traitement**”, “**sous-traitant**”, “**traitement**” et “**violation de données à caractère personnel**” auront le sens défini par la Règlementation Applicable, étant précisé que le terme “**autorité de contrôle**” sera réputé inclure la CNIL ;

“**Sous-Traitant Ulérieur**” désigne tout sous-traitant ultérieur intervenant sur les Données Concernées à notre demande ;

“**Transfert International**” désigne un transfert de Données Concernées de l'Union Européenne vers un pays tiers ou une organisation internationale ;

“**Vos Obligations de Protection des Données**” désigne vos obligations de protection à l'égard des données à caractère personnel traitées au titre du Contrat ou en lien avec ce dernier, en ce compris :

- vos engagements contractuels à l'égard de tiers, de membres de votre groupe et de vos autres sous-traitants ;
- la conformité des traitements que vous (et les autres membres de votre groupe, le cas échéant) réalisez aux termes du Contrat et de la présente Annexe en qualité de responsable de traitement ;
- la conformité de vos activités à la Règlementation Applicable ;
- la conformité de vos transferts intra-groupe de données à caractère personnel (le cas échéant) ;
- la conformité de vos transferts de données à caractère personnel à des sous-traitants et/ou d'autres fournisseurs (le cas échéant) ;
- la conformité des traitements de Données Concernées que vous réalisez en qualité de responsable de traitement ;
- la conformité de votre gestion des demandes formulées par les personnes concernées et de vos réponses à ces dernières aux termes de la Règlementation Applicable, indépendamment de toute intervention de notre part ; et
- la conformité de l'utilisation par vos soins de nos systèmes depuis un pays tiers ou une organisation internationale (le cas échéant) et à vous conformer en tout état de cause à l'ensemble de vos obligations en qualité de responsable de traitement aux termes de la Règlementation Applicable.

1.2. En cas de contradiction entre les stipulations de la présente Annexe et de quelconques stipulations du Contrat, les stipulations de la présente Annexe prévaudront.

2. TRAITEMENT DES DONNEES CONCERNEES

2.1. Les parties comprennent et acceptent qu'aux fins du Contrat, vous intervenez en qualité de responsable de traitement et nous intervenons en qualité de sous-traitant à l'égard des Données Concernées. Les caractéristiques des traitements de Données Concernées auxquels nous procédons pour votre compte sont précisées par l'Addendum (Description du traitement) et vous garanzissez avoir vérifié et validé ou corrigé ledit Addendum de telle sorte qu'il reflète correctement les traitements de Données Concernées au titre du Contrat. Si vous souhaitez que des modifications soient apportées à l'Addendum, veuillez en demander une copie à l'adresse cil@sage.com, le modifier puis le renvoyer à la même adresse avec pour titre “*DPA Sage France*”. Nous nous réservons le droit de refuser toute modification que nous estimerions incorrecte. Dans l'hypothèse où vous modifieriez l'Addendum (Description du traitement), il est de votre responsabilité exclusive de nous transmettre ladite version modifiée et d'obtenir notre consentement auxdites modifications avant de conclure le Contrat. Les parties sont susceptibles de réviser l'Addendum (Description du traitement) au cours de la durée du Contrat, conformément aux termes du Contrat ou d'un accord exprès signé par les parties, aux fins de tenir compte de modifications des traitements ou toute autre raison. Toute version de l'Addendum ainsi mise à jour sera réputée faire partie de la présente Annexe.

2.2. Vous vous engagez :

2.2.1. à vous conformer à la Règlementation Applicable ;

2.2.2. lorsque pertinent ou nécessaire aux termes de la Règlementation Applicable, à obtenir des personnes concernées les consentements et autorisations nécessaires et à présenter aux personnes concernées l'ensemble des informations et mentions nécessaires aux fins de :

- nous communiquer les Données Concernées ; et
- nous permettre de traiter les Données Concernées pour les finalités prévues aux termes du Contrat et de la présente Annexe, conformément à la Règlementation Applicable ; et

- 2.1.3. à veiller à ce que les instructions que vous nous donnez et que vous donnez aux éventuels Sous-Traitants Ultérieurs en lien avec le traitement des Données Concernées soient conformes à la Règlementation Applicable.
- 2.3. Vous comprenez et acceptez que le Droit Européen est susceptible de nous imposer ou de nous autoriser la divulgation à des tiers de certaines données à caractère personnel ou autres informations vous concernant ou relatives aux Services et/ou au Contrat. Le Droit Européen est également susceptible de nous imposer d'autres traitements des Données Concernées que ceux prévus aux termes de vos instructions écrites aux termes de l'article 3.1.1 de la présente Annexe. Le cas échéant, nous vous informerons de cette obligation légale avant de procéder au traitement en cause, sauf si la loi ou des impératifs d'ordre public nous interdisent de le faire. Dans l'hypothèse où nous ne serions pas autorisés à vous informer de cette obligation légale et/ou dans l'hypothèse où nous serions légalement tenus de procéder au traitement en cause de manière permanente, vous nous y autorisez de manière générale et consentez à ce que nous y procédions sans consentement ou autorisation spécifique de votre part. Afin d'éviter toute ambiguïté, il est précisé que vous consentez à ces traitements en qualité de client professionnel, et non pas en qualité de personne physique au regard du RGPD.
- 2.4. Dans l'hypothèse où nous vous aiderions à vous conformer à la Règlementation Applicable ou dans l'hypothèse où nous vous apporterions une quelconque autre forme d'assistance au titre de la présente Annexe, nous nous réservons le droit de vous facturer les interventions correspondantes sur la base de nos tarifs standards en vigueur. Les coûts d'intervention de tout tiers que vous chargeriez de nous auditer conformément à la présente Annexe resteront à votre charge exclusive. Vous vous engagez par ailleurs à nous rembourser tous coûts ou charges que nous supporterions du fait d'un quelconque manquement ou retard de votre part dans l'exécution de vos obligations au titre de la présente Annexe. Aucune stipulation du présent article 2.4 ne saurait être interprétée comme affectant les autres conditions financières prévues par le Contrat.

3. NOS ENGAGEMENTS

3.1. Sage s'engage :

- 3.1.1 **Instructions licites** : sans préjudice des stipulations des articles 2.3 et 5.1.5 de la présente Annexe, à ne traiter les Données Concernées qu'aux termes de vos instructions écrites, y compris en matière de Transferts Internationaux. Vous nous donnez l'instruction, aux termes de la présente Annexe, de traiter les Données Concernées aux fins de fournir les Services et conformément à toutes autres instructions prévues par le Contrat. Aucune stipulation du présent article 3.1.1 de la présente Annexe ne saurait être interprétée comme vous autorisant à modifier nos obligations et/ou de quelconques instructions en lien avec le Contrat à défaut d'accord écrit préalable de notre part. Dans l'hypothèse où nous estimerions de manière raisonnable que certaines de vos instructions sont susceptibles d'être à l'origine d'un manquement de notre part et/ou de la part d'un quelconque Sous-Traitant Ulérieur à la Règlementation Applicable et/ou à une quelconque stipulation du Contrat, nous sommes autorisés à ne pas procéder au traitement concerné, sans que cela constitue un manquement aux termes du Contrat et sans que cela emporte une quelconque responsabilité de notre part à quelque titre que ce soit.
- 3.1.2 **Sécurité du Traitement** : à mettre en œuvre des mesures de sécurité et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques présentés par le traitement (notamment en termes de destruction, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé aux Données Concernées, de manière accidentelle ou illicite), tenant compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements de Données Concernées, ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes concernées, y compris entre autres, selon les besoins :
- (a) la pseudonymisation et/ou le chiffrement des Données Concernées ;
 - (b) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - (c) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ; et
 - (d) une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
- 3.1.3 à prendre des mesures afin de garantir que toute personne physique agissant sous son autorité et ayant accès à des Données Concernées ne traite pas ces dernières, sauf instructions de votre part ou obligation prévue par le Droit Européen ; et
- 3.1.4 à implémenter, appliquer et respecter une politique de gestion de la sécurité de l'information ("**Politique de Sécurité**") respectant l'état de l'art et les meilleures pratiques en la matière. La Politique de Sécurité doit au minimum inclure des normes, mécanismes et contrôles matériels, techniques et organisationnels adéquats dans les domaines suivants :
- Politique de sécurité de l'information
 - Organisation de la sécurité de l'information
 - Sécurité des ressources humaines
 - Gestion des ressources
 - Contrôle d'accès
 - Cryptographie
 - Sécurité matérielle et environnementale
 - Sécurité opérationnelle
 - Sécurité des communications
 - Acquisition, développement et maintenances des systèmes
 - Rapports avec les fournisseurs
 - Gestion des Incident de Sécurité de l'information
 - Gestion de la continuité des activités en matière de sécurité de l'information
 - Conformité légale, réglementaire et contractuelle

- 3.1.5 **Assistance au maintien de la Conformité** : en tenant compte de la nature du traitement et dans toute la mesure du possible, à vous aider par des mesures techniques et organisationnelles appropriées à vous acquitter de votre obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées vous saisissent en vue d'exercer leurs droits aux termes de la Règlementation Applicable ; **nous attirons votre attention sur le fait que** dans l'hypothèse où nous vous aiderions à donner suite aux demandes, y compris en vous fournissant des outils ou rapports dans le cadre des Services pour faciliter vos recherches, nous ne saurions en aucune manière garantir la conformité à la Règlementation Applicable de la nature et de l'étendue de la recherche en cause, ni l'exactitude ou l'exhaustivité des réponses de notre assistance : il est de votre responsabilité exclusive de déterminer la nature et l'étendue de la recherche, de vérifier nos réponses et de veiller à ce que votre propre réponse à la personne concernée est en tous points conforme à la Règlementation Applicable, comme également visé à l'article 7 de la présente Annexe ;
- 3.1.6 à vous aider, en vous fournissant les informations nécessaires en notre possession, à garantir le respect des obligations prévues par la Règlementation Applicable en matière de sécurité du traitement, de notification d'un Incident de Sécurité à l'autorité de contrôle, de communication d'un Incident de Sécurité à la personne concernée, d'analyse d'impact relative à la protection des données et de consultation préalable, compte tenu de la nature du traitement et des informations à notre disposition ;
- 3.1.7 à vous notifier tout Incident de Sécurité dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance ;
- 3.1.8 **Obligations de Confidentialité de nos agents** : à veiller à ce que les personnes autorisées par nos soins à traiter les Données Concernées s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ; et
- 3.1.9 **Restitution ou Suppression des Données Concernées** : selon votre choix (impérativement exprimé par écrit), à supprimer ou vous restituer les Données Concernées (dans les conditions prévues aux termes du Contrat) au terme de la prestation des Services impliquant le traitement, et (en cas de restitution) à détruire les copies existantes des Données Concernées, à moins que le Droit Européen n'en exige la conservation. Nous sommes toutefois autorisés à conserver toutes Données Concernées dont la conservation (a) nous est imposée par un quelconque droit applicable ; (b) est nécessaire à des fins fiscales, juridiques, réglementaires, d'assurance, de comptabilité ou d'archivage ; ou (c) est nécessaire pour analyser et résoudre des problèmes de performance ou de sécurité, étant précisé que les termes de la présent Annexe continueront de s'appliquer aux Données Concernées ainsi conservées.

4. RECOURS A DES SOUS-TRAITANTS ULTERIEURS

- 4.1. Sans préjudice des stipulations du Contrat relatives à la sous-traitance, la présente annexe est réputée constituer une autorisation écrite et générale de votre part nous permettant de recourir à des Sous-Traitants Ultérieurs pour traiter les Données Concernées. Si un Sous-Traitant Ulérieur est situé dans un pays tiers, vous nous donnez l'instruction de procéder à un Transfert International aux termes de l'article 5 de la présente Annexe.
- 4.2. Nous nous engageons à respecter les conditions décrites à l'Article 28(2) du RGPD en cas de recours à un Sous-Traitant Ulérieur.
- 4.3. Dans l'hypothèse d'un recours à un Sous-Traitant Ulérieur, nous concluons avec ce dernier un contrat écrit encadrant ses activités de traitement et lui imposant des obligations substantiellement équivalentes à celles prévues par la présente Annexe, appropriées à la nature de la partie du traitement qui lui est confiée. Dans l'hypothèse où ce Sous-Traitant Ulérieur manquerait à ses obligations en matière de protection des données, nous demeurerons pleinement responsables devant vous de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

5. TRANSFERTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL VERS DES PAYS TIERS OU DES ORGANISATIONS INTERNATIONALES

- 5.1. Nous ne procéderons qu'à des Transferts Internationaux fondés sur :
- 5.1.1 une décision d'adéquation prise conformément à la Règlementation Applicable ;
 - 5.1.2 la mise en place préalable de garanties appropriées (le cas échéant, vous vous engagez à signer tous documents (en ce compris des accords de transfert de données) relatifs à ce Transfert International que nous serions susceptibles de vous soumettre aux fins de permettre la réalisation de ce dernier ;
 - 5.1.3 des règles d'entreprise contraignantes approuvées par une autorité de contrôle compétente ;
 - 5.1.4 une dérogation recevable à la Règlementation Applicable pertinente à l'égard du Transfert International en cause ; ou
 - 5.1.5 une obligation de procéder au Transfert International aux termes du Droit Européen, dont nous vous informerons au préalable sous réserve que ledit Droit Européen ne nous interdise pas de vous fournir une telle information pour des motifs d'intérêt général. Le cas échéant, vous nous donnez par la présente une autorisation générale de procéder à ce type de transferts, sans qu'une autorisation ou un consentement spécifique ne soit nécessaire au cas par cas.
- 5.2. Vous comprenez et acceptez qu'il est de votre responsabilité exclusive de veiller à la conformité des Transferts Internationaux qui se produisent lorsque des Utilisateurs accèdent aux Services par l'intermédiaire d'un navigateur depuis un pays tiers ou une organisation internationale, comme également visé à l'article 7 de la présente Annexe.

6. DROIT D'AUDIT

- 6.1. Sur demande raisonnable de votre part et sous réserve de conclusion d'un accord de confidentialité approprié avec vous (et tout auditeur tiers), nous nous engageons :

- 6.1.1 à mettre à votre disposition les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect de vos obligations en matière de sous-traitance aux termes de la Règlementation Applicable ; et
- 6.1.2 sous réserve des stipulations des articles 6.3 et 6.4 ci-après, à vous autoriser (ou à autoriser un auditeur tiers, professionnel et indépendant, mandaté par vos soins et accepté par nos soins) à réaliser un audit, y compris une inspection, de la conformité au Contrat du traitement par nos soins des Données Concernées, et à contribuer à cet audit ;

étant précisé que vous comprenez qu'aucune stipulation du présent article 6.1 ne saurait nous contraindre à manquer à une obligation de confidentialité que nous aurions prise à l'égard d'un tiers.

- 6.2. En cas de mise en œuvre de l'article 6.1, nous vous informerons (sans que cela n'emporte pour nous une obligation de vérifier la légalité de vos instructions ou de vous fournir de quelconques conseils d'ordre juridique) immédiatement par écrit si, selon nous, le respect de l'une de vos instructions constituerait une violation de la Règlementation Applicable.
- 6.3. Dans l'hypothèse où nous aurions diligenté des audits et mettrions à votre disposition les rapports auxquels ils ont donné lieu, vous comprenez et acceptez que vous ne pourrez procéder à votre propre audit/inspection qu'à condition (i) que vous nous fournissiez de bonne foi des explications raisonnablement suffisantes justifiant votre rejet de nos rapports d'audit et (ii) que l'audit/inspection que vous diligenteriez respecte nos droits aux termes de l'article 2.4 de la présente Annexe. Vous devrez convenir avec nous du calendrier et du périmètre de cet audit/inspection et vous engager à vous abstenir de tout acte ou omission susceptible d'engendrer une dégradation, surcharge ou indisponibilité des Services. Le périmètre de votre audit devra impérativement exclure les données de nos autres clients. L'utilisation de tout outil de test, sondage (*probing*) ou balayage (*scanning*) sur notre infrastructure devra préalablement être validée par nos soins. Vous vous engagez, pour votre compte et celui de tout auditeur tiers, à ne pas inclure dans votre rapport d'audit une quelconque information sensible susceptible d'être utilisée par un tiers d'une manière nuisible à la sécurité des Services (notamment les caractéristiques d'éventuelles vulnérabilités). Vous devrez donner l'instruction à tout auditeur tiers de nous donner une possibilité raisonnable de prendre connaissance de son rapport avant que sa version finale vous soit remise et d'échanger avec lui pour nous permettre de répondre à toute éventuelle interrogation ou erreur de fait. Vous et l'auditeur devrez veiller à maintenir la confidentialité des résultats et conclusions des audits et à ne les divulguer à des tiers que dans la mesure imposée par la loi.
- 6.4. A l'égard d'éventuels Sous-Traitants Ultérieurs auxquels nous aurions recours aux termes de l'article 4 de la présente Annexe et/ou de tous centres de données que nous utiliserions, vous comprenez et acceptez qu'il sera suffisant, aux fins de répondre aux exigences du présent article 6.1, que nous obtenions le droit d'auditer ou d'inspecter pour votre compte ces Sous-Traitants Ultérieurs, ces centres de données et/ou les rapports d'audit qu'ils mettront à notre disposition dans des conditions raisonnables.

7. VOS OBLIGATIONS

- 7.1. Vous vous engagez à respecter Vos Obligations de Protection des Données. Nous ne saurions en aucune manière être tenus responsables du fait d'un quelconque manquement à Vos Obligations de Protection des Données.
- 7.2. Toute autorisation à accéder aux Données Concernées ou à les traiter que Vous accorderiez à un quelconque tiers (en ce compris, un éventuel Partenaire Sage), que cela soit par l'intermédiaire du Bureau ou par quelque autre moyen que soit, sera donnée sous Votre responsabilité exclusive. Nous attirons Votre attention sur le fait qu'il Vous appartient à ce titre de veiller à ce que chaque telle autorisation soit donnée dans le respect de la Règlementation Applicable. Le cas échéant, il Vous appartient de prévoir toutes stipulations contractuelles nécessaires avec ces tiers, aux fins de Vous conformer à la Règlementation Applicable, Sage se contentant de mettre en œuvre Vos directives concernant les traitements en cause.

8. SAGE EN QUALITE DE RESPONSABLE DE TRAITEMENT

- 8.1. Nous traiterons certaines données à caractère personnel en qualité de responsable de traitement au titre du Contrat et/ou de la présente Annexe, notamment aux fins de gestion de notre relation contractuelle et d'analyse des données d'utilisation. Nous vous invitons à consulter la Politique de confidentialité et cookies disponible sur notre site web pour plus d'informations. Les articles 2.1 (en ce compris, l'Addendum) et les articles 3 à 6 de la présente Annexe ne sauraient s'appliquer aux données à caractère personnel que nous traitons en qualité de responsable de traitement.

9. RESPONSABLES CONJOINTS DU TRAITEMENT

- 9.1. A la date de conclusion du Contrat, les parties estiment qu'elles n'agissent pas en qualité de responsables conjoints de traitements (ce qui correspond à l'hypothèse où deux ou plusieurs responsables de traitements détermine conjointement les finalités et moyens du traitement des Données Concernées) à l'égard des finalités des activités de traitement couvertes par la présente Annexe.
- 9.2. Les parties s'engagent à respecter les exigences de l'article 26 du RGPD, dès lors qu'elles constateraient que la nature de leurs relations les amène à agir en qualité de responsables conjoints du traitement des Données Concernées.

Description du traitement

Objet et durée du traitement des Données Concernées :

Objet : la fourniture des Services et de tous autres services professionnels aux termes du Contrat.

Durée : la durée du Contrat, en ce compris toute période transitoire liée au commencement ou au terme du Contrat ainsi que toute période d'archivage/sauvegarde, telle que visée à l'article 3.1.9 de la présente Annexe.

Nature et finalités du traitement des Données Concernées :

Tout ou partie des opérations de traitement suivantes, aux fins de vous fournir les Services auxquels vous souscrivez, permettre votre utilisation des Services et répondre à vos demandes en lien avec ces derniers, vous fournir des services professionnels au titre du Contrat ; d'exécuter le Contrat ; et de répondre à des demandes de tiers ou autres raisons externes (les "Finalités") :

- ✓ la collecte
- ✓ l'enregistrement
- ✓ l'organisation
- ✓ la structuration
- ✓ la conservation
- ✓ l'adaptation ou la modification
- ✓ l'extraction
- ✓ la consultation
- ✓ l'utilisation
- ✓ la communication par transmission
- ✓ la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition
- ✓ le rapprochement ou l'interconnexion
- ✓ la limitation
- ✓ l'effacement ou la destruction
- ✓ Autres :

Types de Données Concernées (en ce compris, toutes données sensibles ou catégories particulières de données) :

Tout ou partie des données suivantes, en fonction des Finalités concernées :

- ✓ **Données d'identification personnelle** (toutes informations permettant d'identifier la personne concernée et certaines de ses caractéristiques personnelles, dont notamment ses nom, adresse, coordonnées, âge, sexe, date de naissance, description physique, ainsi que tout identifiant personnel attribué par une autorité administrative, tel que le numéro de sécurité sociale)
- ✓ **Données relatives à la formation** (toutes informations relatives aux formations universitaires et professionnelles de la personne concernée, telles que dossiers et relevés universitaires et scolaires, qualifications, compétences, certificats et expertise professionnelle)
- ✓ **Situation familiale, sociale et mode de vie** (toutes informations relatives à la situation familiale, sociale et au mode de vie de la personne concernée, telles que situation et historique matrimoniaux, informations relatives à la composition de la famille et aux autres membres du foyer, habitudes, logement, voyages, loisirs et participation à des activités bénévoles ou caritatives)
- ✓ **Données relatives à l'emploi** (toutes informations relatives à l'emploi de la personne concernée, telles que les historiques des emplois et de la carrière, relevés de présence, évaluations de performances et détails concernant la conclusion et la résiliation de contrats de travail, la santé, la sécurité, la retraite et les formations)
- ✓ **Informations financières** (toutes informations relatives à la situation financière de la personne concernée, telles que revenus, salaires, actifs et investissements, paiements, solvabilité, emprunts, avantages, subventions, couvertures assurantielles et pensions)
- ✓ **Produits et services fournis** (toutes informations relatives à la fourniture de produits et services, tels que les produits ou services fournis, les licences accordées, les accords et contrats conclus)
- ✓ **Catégories particulières de données à caractère personnel** (toutes informations qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique)
- ✓ **Données pénales** (condamnations et infractions pénales ou mesures de sûreté afférentes, en ce compris les données à caractère personnel relatives : a) à la présomption de commission d'infractions par la personne concernée, b) aux procédures visant des infractions commises ou présumées commises par la personne concernée ou l'issue de ces procédures, en ce compris les condamnations)
- ✓ **Autres** :

Catégories de personnes concernées :

Tout ou partie des personnes suivantes en fonction des Finalités concernées :

- ✓ Votre collaborateurs, en ce compris vos salariés, bénévoles, agents et intérimaires
- ✓ Vos clients (lorsque ceux-ci sont des personnes physiques, y compris des entrepreneurs individuels)
- ✓ Vos fournisseurs (lorsque ceux-ci sont des entrepreneurs individuels)
- ✓ Vos contacts au sein de personnes morales (par exemple, au sein de vos fournisseurs ou clients, dès lors que vos fournisseurs ne sont pas des entrepreneurs individuels et que vos clients ne sont pas des personnes physiques)
- ✓ Membres ou adhérents (tels qu'actionnaires)
- ✓ Demandeurs, correspondants et requérants
- ✓ Parents, tuteurs et partenaires (des personnes concernées) de votre personnel
- ✓ Conseils, consultants et autres experts professionnels ou représentants légaux (y compris des entrepreneurs individuels)
- ✓ Vos partenaires et revendeurs (lorsque ceux-ci sont des personnes physiques, y compris des entrepreneurs individuels)
- ✓ Vos donateurs et adhérents (lorsque ceux-ci sont des personnes physiques, y compris des entrepreneurs individuels)
- ✓ Etudiants, si saisis par vos soins
- ✓ Personnes ayant fait l'objet d'une condamnation pénale ou faisant l'objet de poursuites pénales, si saisies par vos soins
- ✓ Vos propriétaires/locataires
- ✓ Les utilisateurs des Services qui ne sont pas inclus dans l'une des catégories susvisées
- ✓ Autres :

Droits et obligations du Responsable de Traitement :

Les obligations prévues aux termes des articles 2.2 et 7 de la présente Annexe.

Le droit de nous opposer les conditions de traitement des données prévues aux termes des articles 3, 4, 5 et 6 de la présente Annexe en notre qualité de sous-traitant.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SAGE BUSINESS CLOUD PAIE

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.

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 en nuage 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.

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 :

Deux documents, respectivement intitulés « *Guide Produits et Tarifs* » et « *Règles commerciales* » librement accessibles sur le site 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/>.

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.

- **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 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SAGE BUSINESS CLOUD COMPTABILITE

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.

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 en nuage 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.

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.

Certains éléments du Service s'appuient sur l'utilisation de produits et services de tiers, qui interviendront à ce titre en qualité de sous-traitants et seront susceptibles de pouvoir accéder aux données à caractère personnel traitées par le Service, dans les conditions prévues par l'accord sur la protection des données personnelles applicable.

Dans le cadre de l'utilisation de la fonctionnalité d'Automatisation des Achats/Ventes, Sage est susceptible de faire appel aux services du sous-traitant ultérieur Klippa App B.V., société de droit néerlandais, sise Lübeckweg 2, 9723 HE Groningue, Pays-Bas, qui recourt elle-même aux services des sous-traitants ultérieurs suivants : (i) de la société Microsoft, dans le cadre de la fourniture par cette dernière de services Microsoft Azure, depuis des centres de données localisés aux Pays-Bas et conformes aux normes SOC 1, 2, 3, ISO:27001, 27017, 27018 et PCI-DSS et (ii) de la société Google, dans le cadre de la fourniture par cette dernière des Services Google Cloud, dont Google Vision aux fins de reconnaissance optique des caractères, depuis des centres de données conformes aux normes ISO:27001, 27017, 27018 et SOC 1, 2, 3.

La reconnaissance des caractères par la fonctionnalité d'Automatisation des Achats/Ventes dépend de nombreux facteurs, tels que la lisibilité des documents d'origine et les éventuelles altérations du document dû au système de numérisation employé. Sage ne saurait en aucune manière garantir une reconnaissance parfaite et exhaustive des caractères figurant dans les documents traités par le Client à l'aide de la fonctionnalité d'Automatisation des Achats/Ventes. A ce titre, le Client comprend qu'il lui appartient de vérifier et corriger manuellement toute reconnaissance de caractère imparfaite ou incomplète par la fonctionnalité d'Automatisation des Achats/Ventes.

Description du Service :

Deux documents, respectivement intitulés « *Guide Produits et Tarifs* » et « *Règles commerciales* » librement accessibles sur le site 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/>.

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.

- **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 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SAGE ESPACE EMPLOYES

Prestataire du Service :

Le Client accepte et reconnaît que le service « SAGE ESPACE EMPLOYES » sera réalisé par la société AZUNEEED agissant en qualité de sous-traitant de Sage :

AZUNEEED, Société par Actions Simplifiée au capital de 40.000 €, dont le siège social est situé 3, Carrefour de Weiden 92130 Issy-Les-Moulineaux, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 817 462 245.

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 en nuage 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.

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 :

Deux documents, respectivement intitulés « *Guide Produits et Tarifs* » et « *Règles commerciales* » librement accessibles sur le site 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/>.

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.

- 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 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SAGE BUSINESS INTELLIGENCE

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 « Business Intelligence » sera réalisé par la société INFINEO agissant en qualité de sous-traitant de Sage :

INFINEO, Société par Actions Simplifiée au capital de 105.300€, dont le siège social est situé 5 rue de la Toscane, 44240 La Chapelle sur Erdre, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 529 093 775.

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 SCALEWAY, dans les conditions précisées par les Informations Juridiques SCALEWAY, consultables à l'adresse <https://www.scaleway.com/fr/conditions/>. Toute utilisation du Service emporte acceptation sans réserve de ces conditions. Cette plateforme est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

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 :

Deux documents, respectivement intitulés « *Guide Produits et Tarifs* » et « *Règles commerciales* » librement accessibles sur le site 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/>.

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.

- 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 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.