

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION SAGE CLOUD NATIVE

(Version : Septembre 2026)

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux offres : *Sage Intacct*, *Sage Operations*, *Sage Active*, *Sage Paie* (ci-après respectivement le « Service »).

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES (CI-APRES, LES « **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION** » OU « **CGU** ») REGISSENT TOUTE UTILISATION DU SERVICE SAGE FOURNI PAR SAGE SAS, SOCIETE PAR ACTIONS SIMPLIFIEE, IMMATRICULEE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIETES DE NANTERRE SOUS LE N° 313 966 129, DONT LE SIEGE SOCIAL EST SITUE 52 AVENUE DU GENERAL DE GAULLE, 92800 PUTEAUX (CI-APRES, « **SAGE** »).

LES PRESENTES CGU SONT COMPLETEES, PAR DES CONDITIONS PARTICULIERES SPECIFIQUES A CHAQUE SERVICE (CI-APRES, LES « **CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE** » OU « **CPS** »).

L'UTILISATION DE CHAQUE SERVICE EST AINSI REGIE PAR UN ENSEMBLE CONTRACTUEL AUTONOME ET DISTINCT, CONSTITUE DES PRESENTES CGU, DES CONDITIONS PARTICULIERES, DU DEVIS APPLICABLE AUDIT SERVICE, ET DE LA LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT, DESIGNES CI-APRES ENSEMBLE LE « **CONTRAT** ».

Le degré d'information précontractuelle apporté par Sage s'entend dans la limite de sa connaissance du besoin 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 Sage 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.

Sage se réserve le droit de mettre à jour les présentes CGU, notamment pour tenir compte des évolutions légales, réglementaires, techniques ou de son offre. Sage en informe le Client par un moyen durable (courrier électronique, notification au sein du Service ou message dans l'espace client) au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur. 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 Sage 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, de renouvellement du présent Contrat, tels que décrits ci-après. Toutes validations de Devis, renouvellement de Contrat, ainsi que toute Utilisation du Service par le Client, emportent à ce titre acceptation sans réserve par le Client des CGU et des CPS en vigueur à cette date.

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 au Service et de l'utiliser conformément à sa destination.

Le Client reconnaît notamment avoir pris connaissance des éventuels prérequis à une utilisation optimale du 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 non à son fonctionnement normal.

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

1. 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 Sage, le Contrat composé des présentes CGU, 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 CGU, que dans un cadre professionnel et sur le Territoire, aux fins de répondre aux seuls besoins de gestion interne du Client, 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, indépendamment de Sage, et destinés à être utilisés par le Client en conjonction avec les Services de Sage.

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

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

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

Les termes « **Données d'Entrée** » désignent toute donnée introduite dans un Système d'Intelligence Artificielle par le Client ou tout Utilisateur, y compris, sans limitation, les invites (*prompts*), requêtes et instructions (quel qu'en soit le support ou le format), à l'exclusion de : (a) des invites (*prompts*) d'instruction, injections contextuelles, entrées de niveau système (*system-level inputs*) ou tout autre contenu technique fourni par ou pour le compte de Sage ; ou (b) toute donnée de personnalisation ou d'ajustement (*fine-tuning*) fournie par Sage.

Les termes « **Données d'IA** » désignent ensemble les Données d'Entrée, les Données de Sortie et toutes les données dérivées de ces dernières ou les incluant.

Les termes « **Donnée(s) d'usage** » désignent les données non directement identifiantes résultant de l'utilisation du Service par les Utilisateurs, telles que les métadonnées, les indicateurs de performance, ainsi que les tendances ou volumes d'utilisation.

Les termes « **Donnée(s) de Sortie** » désignent tout contenu généré à la suite des instructions, prompts ou séries de données saisies par le Client ou par un Utilisateur et/ou dans le cadre de l'Utilisation de l'intelligence artificielle générative par ces derniers, dans le cadre du Service concerné et/ou de tout élément qui y est intégré.

Les termes « **Donnée(s) Sage** » désignent les données sur la configuration et l'utilisation du Service concerné, la Documentation et toute autre information auxquelles le Client a accès en utilisant le Service fourni par Sage dans le cadre du Contrat, à l'exception des Données Client et des Données de Sortie.

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 Revendeur, d'accès au Service et d'utilisation de ce dernier par les Utilisateurs du Client, conformément aux présentes CGU.

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.

Les termes « **Périmètre d'Usage** » désignent le périmètre d'usage du Service consenti par Sage au Client en contrepartie de la redevance annuelle prévue au Devis.

Les termes « **Politique IA** » désignent toute politique relative à l'intelligence artificielle que Sage publie ou met à disposition de temps à autre, telle que modifiée le cas échéant, et portée à la connaissance du Client, définissant les exigences et restrictions applicables à l'utilisation des Systèmes d'IA par le Client et ses Utilisateurs.

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.

Le terme « **Revendeur** » désigne un professionnel agréé par Sage pour la revente du Service et auprès duquel le Client peut directement souscrire un abonnement pour l'Utilisation du Service.

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. 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'entraîner 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 contact-client@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 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 (en ce compris tout Système d'IA). Ces termes sont étendus à la Documentation se rapportant au Service en cause. Le Service s'entend strictement pour une Utilisation en Mode Service à Distance.

Les termes « **Solution(s) Tierce(s)** » désignent tout logiciel (y compris tout progiciel, application ou composant logiciel) ou service (y compris tout service cloud, SaaS ou service à distance) édité et fourni par une entité autre que Sage (ci-après le « **Fournisseur Tiers** »), qu'il soit commercialisé directement par ledit Fournisseur Tiers auprès du Client ou distribué par Sage. Les Solutions Tierces incluent notamment tout Système d'IA utilisé dans le cadre d'une Solution Tierce, intégré à celle-ci ou fourni en tant que composant par un Fournisseur Tiers.

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

Les termes « **Système d'Intelligence Artificielle ou Système d'IA** » désignent toute technologie, tout système, modèle, outil ou toute fonctionnalité reposant sur l'intelligence artificielle, y compris notamment les technologies d'apprentissage automatique (*machine learning*), d'apprentissage profond (*deep learning*), d'intelligence artificielle générative, ainsi que toute fonctionnalité ou capacité d'intelligence artificielle autonome, semi-autonome ou de type agentique.

Le terme « **Terminal** » ou « **Terminaux** » signifie tout terminal (notamment ordinateur ou tablette) utilisé par un Utilisateur d'un Client pour accéder au 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 au Service ou à utiliser le 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 au Service et utilisation du 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.

2. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AUX SERVICES

Le Client peut souscrire au Service concerné selon l'une des modalités indiquées ci-dessous.

2.1. Souscription directe auprès de Sage

Le Client souscrit le Service concerné directement auprès de Sage dans les conditions décrites aux présentes. La relation contractuelle, commerciale et financière est alors régie dans son intégralité par le Contrat.

2.2. Souscription via un Revendeur

Le Client souscrit le Service concerné auprès d'un Revendeur. Dans ce cas :

- (i) la relation commerciale et financière est exclusivement régie par le contrat conclu entre le Client et le Revendeur;
- (ii) le Client règle le Service concerné directement auprès du Revendeur au tarif défini par le Revendeur;
- (iii) le service d'assistance et de maintenance de niveau 1 relatif au Service est fourni au Client exclusivement par le Revendeur.

Le Revendeur agit en tant qu'entité indépendante et n'est pas habilité à engager Sage. Sage n'est en aucun cas responsable des engagements, prestations ou services complémentaires fournis par le Revendeur ; son engagement se limite à la fourniture du Service concerné conformément aux présentes Conditions Générales.

Les stipulations des présentes ayant pour objet le prix, la facturation et le paiement du Service, et plus généralement ses conditions financières, ne s'appliquent pas au Client ayant souscrit via un Revendeur, ces éléments étant exclusivement régis par le contrat conclu entre le Client et le Revendeur. Toutes les autres stipulations des présentes demeurent pleinement applicables au Client.

En toute hypothèse, toute utilisation du Service concerné par le Client vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

3. ETENDUE DES DROITS D'UTILISATION

3.1. Droits d'Utilisation

Les Droits d'Utilisation concédés au Client sont ceux strictement décrits ci-après, tels qu'éventuellement précisés par le Devis applicable au Service pour lequel le Client bénéficie d'une Souscription, et le cas échéant, tels qu'éventuellement modifiés par le Client via le Service.

Dans le cadre de chaque Souscription, 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 le Service doit être utilisé :

- conformément aux stipulations des documents contractuels, notamment en respect des CPS de chaque Service ;
- pour les seuls besoins du Client ou de ses Affiliés, à l'exclusion de tout tiers ;
- 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.

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.

Sage ne pourra aucunement être considéré comme avoir approuvé le contenu des sites Internet de tiers accessibles via le Service. Sage ne pourra être considéré comme ayant un quelconque mandat ou offrant une quelconque garantie et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée, de quelque manière que ce soit, du fait du contenu ou de l'utilisation d'un site Internet de tiers. Il en est de même concernant tout échange, tout paiement effectué ou tout contrat conclu entre le Client et un tiers.

3.2.Utilisation du Service dans le cadre d'une suite logicielle

Dans l'hypothèse où un Service est utilisé par le Client dans le cadre d'une suite logicielle (ci-après la « Suite ») proposée par Sage, notamment à travers un tiers autorisé, le Client est dûment informé que l'utilisation dudit Service est soumise au présent Contrat, ce qu'il accepte. Par ailleurs, ce dernier est dûment informé qu'en cas de non-respect par le Client du présent Contrat ou des conditions applicables à ladite Suite, Sage pourra décider, à sa seule discrétion, de suspendre ou résilier tout ou partie de son accès au Service, ce que le Client accepte et comprend.

4. DUREE – RESILIATION – SUSPENSION

Sauf mention contraire prévue au Devis, chaque Service est souscrit pour la durée définie aux CPS applicables audit Service.

Les conditions de suspension de chaque Service, les modalités de résiliation spécifiques à chaque Service, et les conséquences associées sont décrites en détail dans les CPS applicables au Service concerné.

5. CONDITIONS FINANCIERES

5.1.Prix et modalités de facturation

En contrepartie du droit d'utilisation du Service consenti par Sage au Client, le Client devra s'acquitter d'une redevance prévue au Devis, correspondant au montant du droit d'utilisation du Service et au bénéfice de l'assistance qui lui sera fournie.

Sauf mention contraire prévue au Devis, les modalités de facturation associées à chaque Service sont décrites en détail dans les CPS applicables au Service concerné.

5.2.Conditions de Règlement

À compter de l'entrée en vigueur de l'obligation de facturation électronique, les factures émises par Sage sont établies, transmises et mises à disposition du Client par l'intermédiaire d'une plateforme agréée (ci-après la « Plateforme Agréée »), conformément à la réglementation applicable. Le Client ne peut exiger la remise d'une facture papier ou au format PDF, la réglementation lui imposant d'accepter la facture électronique.

En cas d'erreur affectant les données figurant sur une facture, sans constituer un différend au sens de l'article « Résolution Amiable », le Client s'engage à en informer préalablement Sage afin de lui permettre d'examiner la situation et, le cas échéant, de procéder aux corrections nécessaires. Avant cette prise de contact, le Client ne peut attribuer à la facture un statut « refusée » ou « en litige » en raison d'une telle erreur.

Sauf différend ayant fait l'objet d'un Avis de Contestation conformément à l'article « Résolution Amiable », le Client ne peut attribuer à une facture émise par Sage un statut « refusée » ou « en litige ». Lorsqu'un statut «

refusée » est attribué par le Client en dehors des cas autorisés au présent article, ce refus ne le libère pas de son obligation de paiement. Le montant concerné demeure exigible, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Dans l'hypothèse où ce refus aurait pour effet d'entraîner l'annulation de la facture initiale dans le cadre du processus de facturation électronique, Sage pourra, sans que cela ne puisse être interprété comme une acceptation du refus, émettre toute facture rectificative nécessaire et réémettre une facture électronique conforme correspondant au montant restant dû, conformément aux modalités de paiement applicables et sans préjudice de ses autres droits ou recours.

Il est précisé qu'une utilisation abusive ou systématique du statut « refusée » aux fins de retarder le paiement est susceptible de constituer une pratique restrictive de concurrence au sens de l'article L.442-1 du Code de commerce.

Le statut « en litige » attribué dans le respect de l'article « Résolution Amiable » suspend l'exigibilité de la seule fraction contestée de la facture, la fraction non contestée demeurant due à l'échéance.

Conformément à l'article « Non-Renonciation », toute réclamation du Client relative à l'exécution du Contrat doit être formée dans le délai qui y est prévu. À défaut d'attribution, dans ce même délai et par l'intermédiaire de sa Plateforme Agréée, d'un statut « refusée » ou « en litige », la facture est réputée acceptée par le Client.

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 Client est en cours de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire. Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, notamment en cas de recours à un cabinet de recouvrement externe, une indemnisation complémentaire pourra être demandée par Sage.

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.

6. SOLUTIONS TIERCES ET CONNEXES

6.1. Solutions Tierces

6.1.1. Stipulations communes à l'ensemble des Solutions tierces

Dans le cadre de la promotion du Service, Sage peut être amenée à référencer, promouvoir, et/ou distribuer des Solutions Tierces. Quel que soit leur mode de souscription, le Client est informé que les Solutions Tierces sont fournies sous la seule responsabilité du Fournisseur Tiers.

Le Client est seul responsable :

- d'évaluer l'adéquation des Solutions Tierces à ses besoins ;
- de prendre connaissance des conditions du Fournisseur Tiers, notamment en ce qui concerne les pratiques en matière de confidentialité et de collecte de données,
- de procéder à toute vérification utile avant souscription.

Sage n'apporte aucune garantie et n'assume aucune responsabilité au titre des Solutions Tierces, y compris s'agissant de tout Système d'IA employé, utilisé ou intégré dans une Solution Tierce.

Sauf stipulation expresse contraire des présentes, Sage n'assurera aucune assistance autour des Solutions Tierces et ne garantit aucunement l'interopérabilité initiale ou continue des Solutions Tierces avec le Service proposé par Sage.

Si le Fournisseur Tiers décide de cesser de fournir au Client les Solutions Tierces et que cet arrêt est de nature à impacter l'usage du Service par le Client, l'arrêt de la Solution Tierce n'ouvrira droit à aucune indemnité de la part de Sage et n'est pas susceptible de constituer une cause de résiliation du Contrat.

6.1.2. Solutions Tierces référencées

Lorsque le Client souscrit à une Solution Tierce directement auprès du Fournisseur Tiers, cette souscription est régie exclusivement par les conditions du Fournisseur Tiers. Dans ce cas, Sage n'intervient pas dans la relation contractuelle entre le Client et le Fournisseur Tiers et n'assume aucune responsabilité à ce titre, y compris lorsque la Solution Tierce est présentée comme autorisée, certifiée ou recommandée.

6.1.3. Solutions Tierces distribuées

Le Client reconnaît toutefois que les Solutions Tierces puissent être soumises aux conditions du Fournisseur Tiers concerné, lesquelles régissent exclusivement les modalités techniques et fonctionnelles propres à ladite Solution Tierce.

Nonobstant ce qui précède, les présentes Conditions demeurent pleinement applicables à la relation entre Sage et le Client, à l'exception des seules stipulations relatives aux modalités techniques et fonctionnelles de la Solution Tierce. En cas de contradiction entre les présentes Conditions et celles du Fournisseur Tiers, les présentes Conditions prévalent dans la relation entre Sage et le Client pour toute stipulation ne relevant pas des modalités techniques et fonctionnelles de la Solution Tierce.

Toute responsabilité de Sage reste en tout état de cause soumise aux limitations prévues aux présentes Conditions.

6.1.4. Partage de données

Dans l'hypothèse où la souscription par le Client à la Solution Tierce entraînerait un traitement de données personnelles du Client, ce dernier est dûment informé que ce traitement est réalisé par le Fournisseur Tiers, selon la politique de protection des données personnelles et de confidentialité du Fournisseur Tiers. Sage est susceptible de transmettre les données personnelles du Client au Fournisseur Tiers à la demande du Client, exclusivement pour les besoins d'exécution du Contrat en lien avec la Solution Tierce souscrite par le Client auprès du Fournisseur Tiers ou auprès de Sage. Sage ne pourra être tenue responsable de la modification, de la perte, de l'endommagement ou de la suppression desdites données du Client par la Solution Tierce souscrite par le Client.

6.2. Solutions Connexes

L'usage du Service peut entraîner l'utilisation de solutions complémentaires au Service (ci-après les « Solutions Connexes »), lesquelles peuvent être soumises à leurs propres conditions générales. Ces conditions s'incorporent par référence aux présentes et s'appliquent en complément de celles-ci pour la Solution Connexe concernée. Une liste non exhaustive de ces conditions est accessible à l'adresse suivante : <https://www.sage.com/fr-fr/informations-legales/conditions-generales/>. L'utilisation d'une Solution Connexe vaut acceptation pleine et entière des conditions qui lui sont applicables. En cas de contradiction entre les présentes et lesdites conditions, ces dernières prévalent pour la Solution Connexe concernée.

7. UTILISATION DES API ET OUTILS DE DEVELOPPEMENT

Dans l'hypothèse où le Client aurait recours i) aux API de Sage pour connecter le Service à des Service Tiers ou ii) aux outils de développement (ci-après les « Outils ») de Sage dans le but de développer des spécifiques destinés à interagir avec le Service, les Parties conviennent de ce qui suit :

- Sage concède au Client une licence limitée, révocable, non exclusive, non transférable (sauf stipulation expresse contraire du présent Contrat) et non susceptible de faire l'objet d'une sous-licence pour : (i)

- utiliser les Outils uniquement pour développer, tester, exploiter et maintenir un logiciel destiné à être utilisé avec le Service ; et (ii) accéder à l'API pour traiter, analyser ou afficher les données du Client ;
- Cette concession de droits n'emporte aucun transfert de propriété intellectuelle sur les API et/ou Outils au profit du Client ;
 - l'utilisation des API et/ou des Outils peut être soumise à des coûts supplémentaires, à des règles d'utilisation spécifiques ainsi qu'à des conditions générales dédiées, notamment des licences Open Source (lesquelles prévalent alors sur le Contrat lors de l'utilisation de l'API par le Client) ;
 - le Client s'engage à ne pas accéder à l'API ou l'utiliser de quelque manière que ce soit qui pourrait causer un préjudice au Service ou à Sage ou qui serait en infraction avec les lois applicables ;
 - le Client s'engage à ne pas fournir à un quelconque tiers les identifiants d'accès à l'API en sa possession. Les identifiants sont destinés exclusivement à un usage personnel et confidentiel ;
 - Le Client s'engage à ne mener aucune action visant à contourner les limitations ou restrictions liées à son compte ;
 - Le Client s'engage à avoir une utilisation des Outils et API qui (i) sera conforme à toutes les lois (y compris les lois sur l'exportation) et réglementations applicables ; (ii) n'entraînant l'infiltration d'aucun virus, logiciel malveillant ou logiciel espion ; (iii) ne violera pas les termes du présent Contrat ou toute politique établie par Sage pour le fonctionnement d'applications interopérables ; (iv) n'aura pas d'impact négatif sur la vitesse, la sécurité ou l'intégrité du Service ; (v) ne contournera pas ou ne rendra pas inefficaces les mesures technologiques Sage et autres visant à sécuriser, protéger et contrôler le Service ; et (vi) n'utilisera pas de logiciels libres d'une manière qui ferait en sorte que les développements « non libres » du Services soient soumis à des conditions ou obligations de licence de logiciels libres. Le logiciel libre étant entendu comme soumis à des conditions qui exigent que ce logiciel ou les travaux dérivés de celui-ci soient divulgués et/ou distribués sous forme de code source, qu'ils fassent l'objet d'une licence pour la réalisation de travaux dérivés ou qu'ils soient redistribués gratuitement ;
 - Toute violation du présent article constitue un manquement substantiel du Contrat.

Sage se réserve le droit de vérifier l'utilisation par le Client de l'API pour quelque raison que ce soit, y compris l'amélioration du Service et la vérification du respect du Contrat.

Le Client est dûment informé qu'en cas d'utilisation de l'API à des fins d'accès aux données du Client ou exportation desdites données à partir du Service, Sage n'est pas responsable de l'utilisation ou de la mauvaise utilisation des données du Client par l'intermédiaire de l'API.

Sage se réserve le droit, de manière discrétionnaire, de : (i) mettre à jour une API et/ou un Outil, (ii) limiter l'utilisation de toute API ou Outil et (iii) refuser au Client l'accès à tout API ou Outil en cas d'utilisation abusive de celui-ci de la part du Client ou pour tout autre motif légitime.

8. EVOLUTION DES SERVICES

Le Service objet du présent Contrat, exclusivement destiné à une Utilisation en Mode Service à Distance, est fourni de manière mutualisée à l'ensemble des clients finaux.

Le Client est informé que dans ce cadre, Sage pourra, à sa discrétion, faire évoluer le 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.

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sage 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 Sage ou de son auteur, 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.

10. GARANTIE EN CONTREFAÇON

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par le Service (y compris toute Donnée de Sortie) 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 aux Articles « Etendue des Droits d'Utilisation », « Propriété Intellectuelle », « Garantie en contrefaçon », « Lutte contre la fraude et la corruption », et « Sanctions » des présentes ;
- ait notifié à Sage dans les meilleurs délais et par lettre recommandée avec avis de réception, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation ;
- ait collaboré loyalement avec Sage 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 Sage en garantie.

Pour le cas où la contestation du tiers alléguant d'une contrefaçon se conclurait par une décision de justice, ayant autorité de chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, entrant en voie de condamnation pécuniaire à l'égard du Client, Sage 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 seraient relatives à :

- Une modification quelconque du Service sans l'accord préalable et écrit de Sage ;
- L'utilisation du Service par le Client en méconnaissance ou violation des instructions de Sage, y compris les instructions données dans la Documentation ;
- L'utilisation du Service en combinaison avec un logiciel, un service ou tout produit fourni par un tiers, si l'infraction présumée concerne cette combinaison ;
- La modification, la combinaison ou l'incorporation de toute Donnée de Sortie, avec d'autres éléments, lorsque la contrefaçon résulte de cette modification, combinaison ou incorporation ;
- L'utilisation du Service par le Client après notification par Sage ou toute autorité appropriée de l'infraction présumée ou réelle.

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

11. 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.

12. EXCLUSION DE GARANTIE

Sage 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, Sage en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction dans les conditions prévues par les CGU, 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 Sage, 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 pourra aucunement être tenue responsable d'un quelconque dysfonctionnement d'un Développement Autonome, quelles qu'en soit la cause.

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.

Les Systèmes d'IA éventuellement proposés par Sage avec le Service et/ou utilisés par Sage pour fournir le Service ainsi que les Données de Sortie ne sont assortis d'aucune garantie, qu'elle soit explicite ou implicite.

A ce titre, il est précisé que les Données de Sortie ne représentent aucunement les positions ou avis de Sage. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, le Client est seul responsable (i) d'évaluer si les Données de Sortie répondent à ses besoins et sont adaptées à ses objectifs ; (ii) de son utilisation, modification,

publication et mise à disposition de toute Donnée de Sortie (et de tout matériel contenant, incorporant ou créé en référence à toute Données de Sortie), (iii) de vérifier l'exactitude des Données de Sortie pour ses besoins.

13. 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 déclarée 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 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.

14. RESPONSABILITE DU CLIENT DANS L'UTILISATION DU SERVICE SAAS

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.

15. 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 à 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.

16. SANCTIONS

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

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.

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

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 de Sage ayant trait à l'exécution des présentes et qui serait formulée plus de douze (12) mois à compter de la date à laquelle le Client a eu connaissance, ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance, des faits lui permettant d'agir, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de Sage ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel elle appartient.

Amélioration du Service - Données d'Usage. Sage pourra collecter des Données d'Usage à des fins de recherche interne et d'amélioration du Service. Les Données d'Usage exploitées par Sage le seront sous une forme agrégée ne permettant pas d'identifier, directement ou indirectement, des Utilisateurs nommément désignés.

Composants Open Source. La présente clause s'applique nonobstant toute stipulation contraire du présent Contrat. Le Client reconnaît que certains composants des Services qui lui sont fournis, sous forme de code objet et/ou de code source, sont couverts par des licences open source ou assimilées (chaque composant étant un « Composant OSS » et chaque licence correspondante une « Licence OSS »). Dans la mesure requise par la Licence OSS applicable : (a) les droits, autorisations, limitations et exclusions prévus par ladite Licence OSS s'appliquent au Composant OSS concerné ; (b) toute stipulation du présent Contrat (y compris toute restriction, interdiction ou exclusion) contraire aux termes de la Licence OSS applicable est inapplicable au Composant OSS concerné ; (c) lorsque Sage est tenue de mettre à disposition le code source d'un Composant OSS ou toute information associée, cette mise à disposition pourra être demandée à l'adresse suivante : globalproductops@sage.com. Les articles « Exclusion de Garantie » et « Garantie en contrefaçon » des présentes ne s'appliquent pas aux réclamations ou atteintes imputables à des Composants OSS. En conséquence, la responsabilité de Sage ne pourra être engagée au titre des Composants OSS.

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

18. RESOLUTION AMIABLE, LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Résolution Amiable. Si un différend découle de l'exécution ou de la validité du Contrat ou en relation avec celui-ci, les Parties s'engagent à tenter de résoudre à l'amiable ce différend par application de la procédure suivante : chaque Partie notifiera à l'autre par écrit le différend, en précisant sa nature et ses détails complets (ci-après l'« Avis de Contestation »), ainsi que les documents justificatifs pertinents. Lors de la signification de l'Avis de Contestation, les interlocuteurs principaux des Parties tenteront de résoudre le différend de bonne foi. Si, pour une raison quelconque, les interlocuteurs principaux des Parties sont incapables de résoudre le différend dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de l'Avis de Contestation, le différend sera renvoyé aux Directions Générales des deux Parties qui tenteront de bonne foi de le résoudre. A défaut pour les Directions Générales des Parties de s'entendre dans les trente (30) jours suivant son renvoi, chacune

des Parties pourra faire application des stipulations de l'article « Loi et attribution de compétence ». En tout état de cause, il est rappelé que la mise en œuvre de la présente procédure de résolution amiable, y compris la notification d'un Avis de Contestation, ne suspend ni ne proroge le délai prévu à l'article « Non-Renonciation » pour engager toute action, lequel continue de courir et demeure applicable à peine d'irrecevabilité de l'action.

LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE. LE CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS, A L'EXCLUSION DE TOUTE AUTRE LEGISLATION.

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

ANNEXE 1

CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES SAGE INTACCT

La présente annexe est exclusivement applicable au Service Sage Intacct (ci-après le « Service »).

1. Durée du Service

Le Service est souscrit pour la durée prévue au Devis ou tout autre document contractuel conclu entre les Parties. A l'issue de la période initiale, le Contrat sera reconduit tacitement pour des périodes successives identiques.

Le Client pourra souscrire à des services complémentaires pendant la période de Souscription, il est informé que dans ce cas, la période d'engagement de la Souscription n'est pas modifiée et le nouveau périmètre est valable pour la période initiale souscrite.

La Souscription peut être résiliée par écrit à l'adresse communiquée par Sage, selon les cas :

- moyennant le respect d'un délai de préavis d'au moins deux (2) mois avant la fin de la période contractuelle en cours en cas de souscription à une offre de douze (12) mois ;
- moyennant le respect d'un délai de préavis d'au moins un (1) mois avant la fin de la période contractuelle en cours en cas de souscription à une offre avec période d'engagement mensuelle.

2. Résiliation et suspension du Service

2.1 Résiliation pour manquement

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.

2.2 Suspension/résiliation pour factures impayées

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, Sage demandera au Client de mettre à jour son mode de paiement. Si, après un délai raisonnable, aucune mise à jour n'a été effectuée de sorte que le paiement continue d'être refusé, Sage suspendra l'accès au Service et en informera le Client par courriel. Enfin, si le paiement fait à nouveau défaut, après un délai raisonnable suivant la date de suspension du Service, alors Sage résiliera l'abonnement du Client avec effet immédiat.

2.3 Résiliation pour arrêt du Service

Sage se réserve le droit de résilier intégralement ou partiellement la Souscription à tout moment, en cas d'arrêt de commercialisation du Service, moyennant le respect d'un délai de préavis de six (6) mois notifié au Client par tous moyens.

2.4 Conséquences du terme du Contrat

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 de Sage. En tout état de cause, le Client dispose d'un délai de quatre-vingts (90) jours pour demander à Sage la restitution de ses Données, à ses frais. Le Client peut solliciter Sage pour une assistance à la récupération de ses Données, dès lors Sage facturera ses services au prix en vigueur au jour de la demande au titre d'une prestation de service indépendante.

Le Client comprend et accepte que ses Données seront détruites par Sage dans au-delà du délai susmentionné de quatre-vingts (90) jours, suivant la date de résiliation du Contrat. Si le Client souhaite bénéficier d'un service d'archivage de ses données, il peut librement souscrire au service proposé par Sage à cette fin, au prix en vigueur au jour de sa demande.

Les Parties reconnaissent que la fourniture du Service trouve son utilité au fur et à mesure de l'exécution des présentes. En conséquence, en cas de résiliation du Contrat, y compris partielle, quelle qu'en soit la raison, aucun remboursement ne pourra intervenir au profit du Client en exécution des dispositions de l'Article 1229 du Code Civil.

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.

3. Prix et modalités de facturation

En contrepartie du droit d'utilisation du Service consenti par Sage au Client, le Client devra s'acquitter d'une redevance prévue au Devis, correspondant au montant du droit d'utilisation du Service et au bénéfice de l'assistance qui lui sera fournie.

La facturation de la redevance due par le Client en contrepartie du droit d'accès au Service sera établie annuellement ou mensuellement par Sage, terme à échoir selon les conditions prévues aux Conditions Particulières, au Devis applicable et/ou tout autre document contractuel conclu par les Parties.

En cas de Souscription à une offre avec période d'engagement mensuelle, le montant de la redevance pourra faire l'objet d'une augmentation tarifaire, selon la périodicité définie par Sage, aux conditions définies par Sage. Le cas échéant, Sage en informera préalablement le Client dans les meilleurs délais.

En cas de Souscription à une offre avec période d'engagement annuelle, le montant de la redevance est ferme pour la première année contractuelle, sous réserve des éventuelles modifications du périmètre d'utilisation. Ce montant pourra, dès la deuxième année contractuelle et selon la périodicité définie par Sage, faire l'objet d'une augmentation tarifaire aux conditions définies par Sage. Le cas échéant, Sage en informera préalablement le Client dans les meilleurs délais.

Sage se réserve le droit de facturer toute utilisation par le Client d'un module et/ou service et/ou option non inclus dans la Souscription initiale conformément au prix public en vigueur au jour de la facturation. 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.

4. Modification du Périmètre d'usage

Si, au cours de la période d'engagement, le Client souhaite modifier à la hausse son Périmètre d'Usage ou souscrire à des modules supplémentaires, ce dernier devra payer à Sage, au prorata du reste de la période d'engagement en cours, les frais correspondants (sur la base du prix public Sage en vigueur à la date de la commande).

Si, au cours de la période d'engagement, le Client souhaite diminuer son Périmètre d'Usage ou les modules auxquels il a initialement souscrit, une telle diminution sera prise en compte par Sage dans les conditions suivantes, selon le mode de Souscription choisi par le Client :

- Souscription à une offre annuelle (12 mois) : la diminution du Périmètre d'Usage ne pourra être prise en compte par Sage qu'à compter du début de la prochaine période d'engagement et ce, sous réserve que le Client ait informé Sage par écrit au moins deux (2) mois avant l'échéance de la période en cours. La redevance annuelle correspondante sera revue à la baisse conformément à ce qui sera convenu entre les Parties et s'appliquera pour la prochaine période d'engagement à compter du renouvellement du Contrat.
- Souscription à une offre mensuelle (1 mois) : la diminution du Périmètre d'Usage sera effective immédiatement à la date de la modification. Le Client devra payer à Sage, au prorata du reste de la période mensuelle en cours, les frais de Souscription correspondants (sur la base du prix public Sage en vigueur à la date de la commande). Le cas échéant, les frais de Souscription correspondant à la prochaine période mensuelle en cours seront revus à la baisse conformément à ce qui sera convenu entre les Parties.

5. Niveaux de Service

6.1 Disponibilité du Service

Sage s'engage à faire ses meilleurs efforts afin que le Service soit disponible 24H/24, 7j/7. Sous réserve des stipulations ci-dessous, Sage s'engage à l'égard du Client à un taux de disponibilité mensuel de 99,8%.

La Disponibilité du Service* sur un mois donné est calculée comme suit :

$$100 \times \frac{\text{Minutes Totales**} - \text{Heures d'indisponibilité du Service***}}{\text{Minutes Totales}}$$

* **Disponibilité du Service** : Le pourcentage des minutes totales pendant un mois donné où le Service était disponible.

** **Minutes totales** : Nombre de minutes contenues dans un mois donné, à l'exclusion du temps de maintenance programmé et autres exclusions listées au présent article.

*** **Heures d'indisponibilité du Service** : Temps total pendant un mois donné pendant lequel le Service est indisponible, à l'exclusion des temps de maintenance programmés et autres exclusions listées au présent article.

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

6.2 Suspension du Service

Nonobstant ce qui précède, le Client est dûment informé que Sage ne peut garantir l'atteinte de ces niveaux de service dans les hypothèses suivantes :

- Opération de Maintenance planifiée,
- Toute indisponibilité du Service rendue nécessaire en cas de situation d'urgence,
- Dès lors que l'utilisation du Service par le Client présente un risque pour la sécurité du Service, 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 par le Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat,
- En cas de retard de paiement dans les délais impartis.

6.3 Exclusion du calcul de disponibilité du Service

Le calcul de la disponibilité du Service exclut :

- les problèmes extérieurs à l'infrastructure de Sage, tels que ceux des fournisseurs d'accès à Internet, des fournisseurs d'infrastructure tiers, la connexion Internet ou le réseau du Client ;
- les sites de non-production tels que, par exemple, les sites de développement, de mise en œuvre, de prévisualisation et de formation, les « bacs à sable », les essais et les services bêta ;
- les dysfonctionnements causés par des logiciels tiers installés sur les ordinateurs du Client ;
- les pannes de système causées par des cas de force majeure conformément à l'article « Force Majeure » du Contrat, tels que notamment c'est-à-dire des catastrophes naturelles, des guerres, des troubles civils, des actes de gouvernement, des fournisseurs de données tiers, des sites web ou des services tiers, etc.
- toute autre circonstance échappant raisonnablement au contrôle de Sage.

En cas d'indisponibilité du Service, Sage fera ses meilleurs efforts pour rétablir le Service dans les meilleurs délais. En tout état de cause, Sage ne sera pas responsable de toute indisponibilité du Service Cloud pour une raison imputable au Client et notamment sans que cette liste soit exhaustive tout problème lié aux matériels, aux réseaux ou aux infrastructures du Client, tout problème lié aux logiciels installés sur les matériels du Client ou tout problème lié à la connexion Internet à la charge du Client.

Dans la mesure du possible, Sage informera à l'avance le Client 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 subis par le Client lors des périodes de suspension.

6.4. Crédits de service

Si la disponibilité du Service Cloud est inférieure à 99,8% sur une période de trente (30) jours calendaires, le Client pourra, sur demande expresse, réclamer à Sage l'application de crédits de services valable sur le montant de la Souscription à venir.

Sous réserve des stipulations qui précèdent, Sage pourra être redevable envers le Client des crédits de service suivants :

Taux de disponibilité mensuel	Crédit mensuel (en % du montant annuel de la souscription)
De 90% à 99,8%	5%
De 85% à 89,90%	10%
84,90% ou moins	15%

Les crédits de service qui n'auraient pas été réclamés dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant le mois au cours duquel la ou les interruptions de service se sont produites, ne pourront plus faire l'objet d'aucune réclamation ni d'aucun paiement. Aucun crédit de service ne pourra être réclamé par le Client si ce dernier n'est pas à jour de ses paiements vis-à-vis de Sage ou si le Client est en manquement au regard de ses obligations contractuelles. Le calcul du taux de disponibilité sera effectué par Sage au moyen des informations disponibles dans ses systèmes. Les crédits de service sont calculés sur la base des éléments exclusivement imputable à Sage. Dans les autres cas, aucun crédit de service ne pourra être mis à la charge de Sage.

Le Client dispose de la possibilité de consulter à tout moment le statut de disponibilité du Service et souscrire à des mises à jour à l'adresse suivante : <https://status.sage.com/>.

6. Conditions d'assistance et maintenance

Dans le cadre de la fourniture du présent Service, Sage s'engage à fournir les services d'assistance et maintenance décrits ci-dessous (ci-après, les « Services d'Assistance ») aux Utilisateurs du Client préalablement formés à l'utilisation du Service :

- 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 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 ainsi que le canal d'accès au service d'assistance. Le cas échéant, Sage en informera le Client par tout moyen à sa convenance ;
- La correction des Anomalies dûment signalées, dans des délais raisonnables.

7. Maintenance planifiée et d'urgence

8.1 Maintenance planifiée

Sage assure la publication des plages horaires de Maintenance planifiée hebdomadaire de 4 heures. Les plages horaires de Maintenance planifiée peuvent varier selon le Service concerné et la région depuis laquelle le Service est accessible. Dans l'hypothèse où une période de maintenance prolongée serait nécessaire, dans la mesure du possible, i) ladite maintenance prolongée sera planifiée pendant les heures non ouvrés (nuit et/ou fin de semaine), ii) ladite maintenance prolongée n'excédera pas huit (8) heures par semaine. Dans l'hypothèse où la maintenance prolongée planifiée impacterait certains clients, Sage fera ses meilleurs efforts pour informer lesdits clients moyennant le respect d'un délai de prévenance de quarante-huit (48) heures.

8.2 Maintenance d'urgence

Si Sage estime qu'une urgence implique une action immédiate sur le Service, alors Sage se réserve le droit d'effectuer immédiatement une maintenance d'urgence du Service. Dans ce contexte le délai de prévenance précité ne s'appliquera pas. Toutefois, Sage fera ses meilleurs efforts pour informer le Client dès que possible.

8. Exclusions des Services d'Assistance et maintenance

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 ou Services Tiers 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 ;
- 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 Revendeur 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 ;
- toute prestation de service telle que l'intégration, le paramétrage du Service

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

9. Hébergement

Le Service est hébergé sur la plate-forme AWS d'Amazon, une plate-forme de services et d'informatique cloud hébergée dans des centres de données Amazon. L'utilisation du Service par le Client est par conséquent soumise aux termes, conditions et politiques Amazon suivantes: (i) Déclaration de confidentialité d'AWS (disponible à la date de signature à l'adresse suivante : <http://aws.amazon.com/privacy>), (ii) Conditions du service AWS (disponible, à la date de signature, à l'adresse suivante : <http://aws.amazon.com/serviceterms>) et (iii) politique d'utilisation d'AWS: (disponible à la date de signature à l'adresse suivante : <http://aws.amazon.com/aup/>). L'accès et l'usage du Service suppose la pleine et entière acceptation des conditions d'utilisation précitées d'AWS et tout usage contraire à ces règles est strictement interdit au titre des présentes.

10. Composants Téléchargeables

Certains modules du Service peuvent nécessiter le téléchargement et l'installation préalable de composants logiciels conçus pour être installés sur des ordinateurs de bureau ou des appareils mobiles (ci-après les « Composants Téléchargeables »).

Les Composants Téléchargeables font partie intégrante du Service proposé par Sage. Toutefois, l'utilisation des Composants Téléchargeables peut nécessiter l'accord préalable et express du Client au moment de l'installation.

Sage ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité pour le Client d'utiliser le Service, si cette impossibilité résulte du refus de ce dernier d'installer les Composants Téléchargeables et/ou de l'absence de consentement du Client ou d'un Utilisateur, lorsque cela est requis.

Sous réserve du respect des termes et conditions du Contrat, Sage concède au Client sur les Composants Téléchargeables : une licence limitée, révocable, non exclusive, non transférable (sauf stipulation expresse contraire du présent Contrat) et non susceptible de faire l'objet d'une sous-licence.

Ainsi les Utilisateurs du Client sont autorisés à télécharger, installer et exécuter les Composants Téléchargeables sur les appareils pris en charge, aux fins de l'utilisation des modules du Service qui utilisent les Composants Téléchargeables.

Le Client s'interdit de décompiler, tenter de décompiler, recompiler, désassembler, inverser la conception, copier, modifier ou de créer des produits dérivés sur la base ou à partir des Composants Téléchargeables.

La présente clause n'entraîne aucun transfert de propriété au profit du Client sur les Composants Téléchargeables.

Sage se réserve le droit de mettre à jour les Composants Téléchargeables à tout moment lorsque cette mise à jour s'avère nécessaire, ce que le Client accepte.

Au terme du Contrat, le Client devra i) cesser toute utilisation des Composants Téléchargeables et ii) s'engager dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de la date de prise d'effet de la résiliation ou de la date d'échéance du Contrat, à devra désinstaller à ses frais exclusifs les Composants Téléchargeables.

Enfin, le Client est dûment informé que les engagements de disponibilité du Service et les pénalités « Crédits de Services » associés, prévus à l'article 5 du Contrat, ne s'appliqueront pas aux Composants Téléchargeables, ni aux modules du Service qui dépendent en tout ou en partie, des Composants Téléchargeables.

ANNEXE 2

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SAGE OPERATIONS

La présente annexe est exclusivement applicable au Service Sage Operations (ci-après le « Service »).

1. Durée du Service

Le Service est souscrit pour la durée prévue au Devis ou tout autre document contractuel conclu entre les Parties. A l'issue de la période initiale, le Contrat sera reconduit tacitement pour des périodes successives identiques.

Le Client pourra souscrire à des services complémentaires pendant la période de Souscription, il est informé que dans ce cas, la période d'engagement de la Souscription n'est pas modifiée et le nouveau périmètre est valable pour la période initiale souscrite.

La Souscription peut être résiliée par écrit à l'adresse communiquée par Sage, selon les cas :

- moyennant le respect d'un délai de préavis d'au moins deux (2) mois avant la fin de la période contractuelle en cours en cas de souscription à une offre de douze (12) mois ;
- moyennant le respect d'un délai de préavis d'au moins un (1) mois avant la fin de la période contractuelle en cours en cas de souscription à une offre avec période d'engagement mensuelle.

2. Résiliation et suspension du Service

2.1 Résiliation pour manquement

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.

2.2 Suspension/résiliation pour factures impayées

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, Sage demandera au Client de mettre à jour son mode de paiement. Si, après un délai raisonnable, aucune mise à jour n'a été effectuée de sorte que le paiement continue d'être refusé, Sage suspendra l'accès au Service et en informera le Client par courriel. Enfin, si le paiement fait à nouveau défaut, après un délai raisonnable suivant la date de suspension du Service, alors Sage résiliera l'abonnement du Client avec effet immédiat.

2.3 Résiliation pour arrêt du Service

Sage se réserve le droit de résilier intégralement ou partiellement la Souscription à tout moment, en cas d'arrêt de commercialisation du Service, moyennant le respect d'un délai de préavis de six (6) mois notifié au Client par tous moyens.

2.4 Conséquences du terme du Contrat

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 de Sage. En tout état de cause, le Client dispose d'un délai de quatre-vingts (90) jours pour demander à Sage la restitution de ses données, à ses frais. Le Client peut solliciter Sage pour une assistance à la récupération de ses Données, dès lors Sage facturera ses services au prix en vigueur au jour de la demande au titre d'une prestation de service indépendante.

Le Client comprend et accepte que ses Données seront détruites par Sage dans au-delà du délai susmentionné de quatre-vingts (90) jours, suivant la date de résiliation du Contrat. Si le Client souhaite bénéficier d'un service

d'archivage de ses Données, il peut librement souscrire au service proposé par Sage à cette fin, au prix en vigueur au jour de sa demande.

Les Parties reconnaissent que la fourniture du Service trouve son utilité au fur et à mesure de l'exécution des présentes.

En conséquence, en cas de résiliation du Contrat, y compris partielle, quelle qu'en soit la raison, aucun remboursement ne pourra intervenir au profit du Client en exécution des dispositions de l'Article 1229 du Code Civil.

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.

3. Prix et modalités de facturation

En contrepartie du droit d'utilisation du Service consenti par Sage au Client, le Client devra s'acquitter d'une redevance prévue au Devis, correspondant au montant du droit d'utilisation du Service et au bénéfice de l'assistance qui lui sera fournie.

La facturation de la redevance due par le Client en contrepartie du droit d'accès au Service sera établie annuellement ou mensuellement par Sage, terme à échoir selon les conditions prévues aux Conditions Particulières, au Devis applicable et/ou tout autre document contractuel conclu par les Parties.

En cas de Souscription à une offre avec période d'engagement mensuelle, le montant de la redevance pourra faire l'objet d'une augmentation tarifaire, selon la périodicité définie par Sage, aux conditions définies par Sage. Le cas échéant, Sage en informera préalablement le Client dans les meilleurs délais.

En cas de Souscription à une offre avec période d'engagement annuelle, le montant de la redevance est ferme pour la première année contractuelle, sous réserve des éventuelles modifications du périmètre d'utilisation. Ce montant pourra, dès la deuxième année contractuelle et selon la périodicité définie par Sage, faire l'objet d'une augmentation tarifaire aux conditions définies par Sage. Le cas échéant, Sage en informera préalablement le Client dans les meilleurs délais.

Sage se réserve le droit de facturer toute utilisation par le Client d'un module et/ou service et/ou option non inclus dans la Souscription initiale conformément au prix public en vigueur au jour de la facturation. 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.

4. Modification du Périmètre d'usage

Si, au cours de la période d'engagement, le Client souhaite modifier à la hausse son Périmètre d'Usage ou souscrire à des modules supplémentaires, ce dernier devra payer à Sage, au prorata du reste de la période d'engagement en cours, les frais correspondants (sur la base du prix public Sage en vigueur à la date de la commande).

Si, au cours de la période d'engagement, le Client souhaite diminuer son Périmètre d'Usage ou les modules auxquels il a initialement souscrit, une telle diminution sera prise en compte par Sage dans les conditions suivantes, selon le mode de Souscription choisi par le Client :

- Souscription à une offre annuelle (12 mois) : la diminution du Périmètre d'Usage ne pourra être prise en compte par Sage qu'à compter du début de la prochaine période d'engagement et ce, sous réserve que le Client ait informé Sage par écrit au moins deux (2) mois avant l'échéance de la période en cours. La redevance annuelle correspondante sera revue à la baisse conformément à ce qui sera convenu entre les Parties et s'appliquera pour la prochaine période d'engagement à compter du renouvellement du Contrat.
- Souscription à une offre mensuelle (1 mois) : la diminution du Périmètre d'Usage sera effective immédiatement à la date de la modification. Le Client devra payer à Sage, au prorata du reste de la période mensuelle en cours, les frais de Souscription correspondants (sur la base du prix public Sage en vigueur à la date de la commande). Le cas échéant, les frais de Souscription correspondant à la

prochaine période mensuelle en cours seront revus à la baisse conformément à ce qui sera convenu entre les Parties.

5. Niveaux de Service

6.1 Disponibilité du Service

Sage s'engage à faire ses meilleurs efforts afin que le Service soit disponible 24H/24, 7j/7. Sous réserve des stipulations ci-dessous, Sage s'engage à l'égard du Client à un taux de disponibilité mensuel de 99,8%.

La Disponibilité du Service* sur un mois donné est calculée comme suit :

$$100 \times \frac{\text{Minutes Totales}^{**} - \text{Heures d'indisponibilité du Service}^{***}}{\text{Minutes Totales}}$$

*** Disponibilité du Service** : Le pourcentage des minutes totales pendant un mois donné où le Service était disponible.

**** Minutes totales** : Nombre de minutes contenues dans un mois donné, à l'exclusion du temps de maintenance programmé et autres exclusions listées au présent article.

***** Heures d'indisponibilité du Service** : Temps total pendant un mois donné pendant lequel le Service est indisponible, à l'exclusion des temps de maintenance programmés et autres exclusions listées au présent article.

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

6.2 Suspension du Service

Nonobstant ce qui précède, le Client est dûment informé que Sage ne peut garantir l'atteinte de ces niveaux de service dans les hypothèses suivantes :

- Opération de Maintenance planifiée ;
- Toute indisponibilité du Service rendue nécessaire en cas de situation d'urgence ;
- Dès lors que l'utilisation du Service par le Client présente un risque pour la sécurité du Service, 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 par le Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat ;
- En cas de retard de paiement dans les délais impartis.

6.3 Exclusion du calcul de disponibilité du Service

Le calcul de la disponibilité du Service exclut :

les problèmes extérieurs à l'infrastructure de Sage, tels que ceux des fournisseurs d'accès à Internet, des fournisseurs d'infrastructure tiers, la connexion Internet ou le réseau du Client ;
les sites de non-production tels que, par exemple, les sites de développement, de mise en œuvre, de prévisualisation et de formation, les « bacs à sable », les essais et les services bêta ;
les dysfonctionnements causés par des logiciels tiers installés sur les ordinateurs du Client ;
les pannes de système causées par des cas de force majeure conformément à l'article « Force Majeure » du Contrat, tels que notamment c'est-à-dire des catastrophes naturelles, des guerres, des troubles civils, des actes de gouvernement, des fournisseurs de données tiers, des sites web ou des services tiers, etc.
toute autre circonstance échappant raisonnablement au contrôle de Sage.

En cas d'indisponibilité du Service, Sage fera ses meilleurs efforts pour rétablir le Service dans les meilleurs délais. En tout état de cause, Sage ne sera pas responsable de toute indisponibilité du Service Cloud pour une raison imputable au Client et notamment sans que cette liste soit exhaustive tout problème lié aux matériels, aux réseaux ou aux infrastructures du Client, tout problème lié aux logiciels installés sur les matériels du Client ou tout problème lié à la connexion Internet à la charge du Client.

Dans la mesure du possible, Sage informera à l'avance le Client 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 subis par le Client lors des périodes de suspension.

6.4. Crédits de service

Si la disponibilité du Service Cloud est inférieure à 99,8% sur une période de trente (30) jours calendaires, le Client pourra, sur demande expresse, réclamer à Sage l'application de crédits de services valable sur le montant de la Souscription à venir.

Sous réserve des stipulations qui précèdent, Sage pourra être redevable envers le Client des crédits de service suivants :

Taux de disponibilité mensuel	Crédit mensuel (en % du montant annuel de la souscription)
De 90% à 99,8%	5%
De 85% à 89,90%	10%
84,90% ou moins	15%

Les crédits de service qui n'auraient pas été réclamés dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant le mois au cours duquel la ou les interruptions de service se sont produites, ne pourront plus faire l'objet d'aucune réclamation ni d'aucun paiement. Aucun crédit de service ne pourra être réclamé par le Client si ce dernier n'est pas à jour de ses paiements vis-à-vis de Sage ou si le Client est en manquement au regard de ses obligations contractuelles. Le calcul du taux de disponibilité sera effectué par Sage au moyen des informations disponibles dans ses systèmes. Les crédits de service sont calculés sur la base des éléments exclusivement imputable à Sage. Dans les autres cas, aucun crédit de service ne pourra être mis à la charge de Sage.

Le Client dispose de la possibilité de consulter à tout moment le statut de disponibilité du Service et souscrire à des mises à jour à l'adresse suivante : <https://status.sage.com/>.

6. Conditions d'assistance et maintenance

Dans le cadre de la fourniture du présent Service, Sage s'engage à fournir les services d'assistance et maintenance décrits ci-dessous (ci-après, les « Services d'Assistance ») aux Utilisateurs du Client préalablement formés à l'utilisation du Service :

- 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 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 ainsi que le canal d'accès au service d'assistance. Le cas échéant, Sage en informera le Client par tout moyen à sa convenance ;
- La correction des Anomalies dûment signalées, dans des délais raisonnables.

7. Maintenance planifiée et d'urgence

8.1 Maintenance planifiée

Sage assure la publication des plages horaires de Maintenance planifiée hebdomadaire de 4 heures. Les plages horaires de Maintenance planifiée peuvent varier selon le Service concerné et la région depuis laquelle le Service est accessible. Dans l'hypothèse où une période de maintenance prolongée serait nécessaire, dans la mesure du possible, i) ladite maintenance prolongée sera planifiée pendant les heures non ouvrés (nuit et/ou fin de semaine), ii) ladite maintenance prolongée n'excédera pas huit (8) heures par semaine. Dans l'hypothèse où la maintenance prolongée planifiée impacterait certains clients, Sage fera ses meilleurs efforts pour informer lesdits clients moyennant le respect d'un délai de prévenance de quarante-huit (48) heures.

8.2 Maintenance d'urgence

Si Sage estime qu'une urgence implique une action immédiate sur le Service, alors Sage se réserve le droit d'effectuer immédiatement une maintenance d'urgence du Service. Dans ce contexte le délai de prévenance précité ne s'appliquera pas. Toutefois, Sage fera ses meilleurs efforts pour informer le Client dès que possible.

8. Exclusions des Services d'Assistance et maintenance

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 ou Services Tiers 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 ;
- 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 Revendeur 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 ;
- toute prestation de service telle que l'intégration, le paramétrage du Service.

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

9. Hébergement

Le Service est hébergé sur la plate-forme AWS d'Amazon, une plate-forme de services et d'informatique cloud hébergée dans des centres de données Amazon. L'utilisation du Service par le Client est par conséquent soumise aux termes, conditions et politiques Amazon suivantes: (i) Déclaration de confidentialité d'AWS (disponible à la date de signature à l'adresse suivante : <http://aws.amazon.com/privacy>), (ii) Conditions du service AWS (disponible, à la date de signature, à l'adresse suivante : <http://aws.amazon.com/serviceterms>) et (iii) politique d'utilisation d'AWS: (disponible à la date de signature à l'adresse suivante : <http://aws.amazon.com/aup/>). L'accès et l'usage du Service suppose la pleine et entière acceptation des conditions d'utilisation précitées d'AWS et tout usage contraire à ces règles est strictement interdit au titre des présentes.

10. Composants Téléchargeables

Certains modules du Service peuvent nécessiter le téléchargement et l'installation préalable de composants logiciels conçus pour être installés sur des ordinateurs de bureau ou des appareils mobiles (ci-après les « Composants Téléchargeables »).

Les Composants Téléchargeables font partie intégrante du Service proposé par Sage. Toutefois, l'utilisation des Composants Téléchargeables peut nécessiter l'accord préalable et express du Client au moment de l'installation.

Sage ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité pour le Client d'utiliser le Service, si cette impossibilité résulte du refus de ce dernier d'installer les Composants Téléchargeables et/ou de l'absence de consentement du Client ou d'un Utilisateur, lorsque cela est requis.

Sous réserve du respect des termes et conditions du Contrat, Sage concède au Client sur les Composants Téléchargeables : une licence limitée, révocable, non exclusive, non transférable (sauf stipulation expresse contraire du présent Contrat) et non susceptible de faire l'objet d'une sous-licence.

Ainsi les Utilisateurs du Client sont autorisés à télécharger, installer et exécuter les Composants Téléchargeables sur les appareils pris en charge, aux fins de l'utilisation des modules du Service qui utilisent les Composants Téléchargeables.

Le Client s'interdit de décompiler, tenter de décompiler, recompiler, désassembler, inverser la conception, copier, modifier ou de créer des produits dérivés sur la base ou à partir des Composants Téléchargeables.

La présente clause n'entraîne aucun transfert de propriété au profit du Client sur les Composants Téléchargeables.

Sage se réserve le droit de mettre à jour les Composants Téléchargeables à tout moment lorsque cette mise à jour s'avère nécessaire, ce que le Client accepte.

Au terme du Contrat, le Client devra i) cesser toute utilisation des Composants Téléchargeables et ii) s'engager dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de la date de prise d'effet de la résiliation ou de la date d'échéance du Contrat, à devra désinstaller à ses frais exclusifs les Composants Téléchargeables.

Enfin, le Client est dûment informé que les engagements de disponibilité du Service et les pénalités « Crédits de Services » associés, prévus à l'article 5 du Contrat, ne s'appliqueront pas aux Composants Téléchargeables, ni aux modules du Service qui dépendent en tout ou en partie, des Composants Téléchargeables.

ANNEXE 3

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SAGE ACTIVE

La présente annexe est exclusivement applicable au Service Sage Active (ci-après le « Service »).

Le Service peut être commercialisé de manière autonome ou au sein d'une suite logicielle constituant une offre packagée pouvant inclure des services additionnels. Le cas échéant, le Client est dûment informé que les conditions générales applicables à ces services complémentaires lui sont également opposables.

1. Durée

Sauf mention contraire prévue au Devis, la Souscription au Service Sage Active est conclue pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconduite pour des périodes successives d'un (1) mois. La Souscription peut être résiliée à tout moment par le Client via le Service et prendra effet à la date d'échéance de la période mensuelle en cours.

Exemple : La date d'échéance de la Souscription du Client est le 4 juin. Le Client résilie sa souscription le 5 juin. La résiliation ne sera effective qu'à l'échéance de la période mensuelle en cours, soit le 4 juillet.

2. Résiliation et suspension du Service

2.1 Résiliation pour manquement

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.

2.2 Suspension/résiliation pour factures impayées

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, Sage demandera au Client de mettre à jour son mode de paiement. Si, après un délai raisonnable, aucune mise à jour n'a été effectuée de sorte que le paiement continue d'être refusé, Sage suspendra l'accès au Service et en informera le Client par courriel. Enfin, si le paiement fait à nouveau défaut, après un délai raisonnable suivant la date de suspension du Service, alors Sage résiliera l'abonnement du Client avec effet immédiat.

2.3 Résiliation pour arrêt du Service

Sage se réserve le droit de résilier intégralement ou partiellement la Souscription à tout moment, en cas d'arrêt de commercialisation du Service, moyennant le respect d'un délai de préavis de six (6) mois notifié au Client par tous moyens.

2.4 Conséquences du terme du Contrat

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. Il est de sa responsabilité de les récupérer préalablement à la date de résiliation effective du Contrat ou son échéance, en sollicitant de Sage un extract de ses Données. Passée la date de résiliation effective du Contrat ou son échéance, il ne sera plus possible pour le Client de récupérer ses Données, sauf à souscrire à nouveau au Service. 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 de Sage.

Il appartient au Client de vérifier la bonne lecture du fichier réceptionné.

Le Client comprend et accepte que ses Données seront détruites par Sage dans un délai de six (6) mois suivant la date de résiliation du Contrat.

Les Parties reconnaissent que la fourniture du Service trouve son utilité au fur et à mesure de l'exécution des présentes. En conséquence, en cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la raison, aucun remboursement ne pourra intervenir au profit du Client en exécution des dispositions de l'Article 1229 du Code Civil.

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.

3. Prix et modalités de facturation

Les conditions tarifaires applicables au Service sont décrites en détail sur le site web www.sage.fr. Les Parties comprennent et acceptent que toute extension des Droits d'Utilisation réalisée par l'intermédiaire du Service engendrera une facturation au tarif applicable, dans les conditions prévues ci-après.

La facturation de la redevance due par le Client en contrepartie du droit d'accès au Service sera établie mensuellement par Sage, terme à échoir.

Les frais mensuels de Souscription au Service pourront faire l'objet d'une augmentation tarifaire, selon la périodicité définie par Sage, aux conditions définies par Sage. Le cas échéant, Sage en informera préalablement le Client dans les meilleurs délais.

Certains modules et/ou services et/ou option inclus dans la Souscription du Client peuvent faire l'objet d'une facturation en fonction de la consommation du Client. Le cas échéant, la facturation de ces modules et/ou services sera établie par Sage, à tout moment, sur la base de la consommation réelle du Client constatée par les systèmes d'information de Sage.

Sage se réserve le droit de facturer toute utilisation par le Client d'un module et/ou service et/ou option non inclus dans la Souscription initiale conformément au prix public en vigueur, à tout moment.

Sauf mention contraire figurant dans le Devis, le règlement de chaque facture interviendra chaque mois à la date de votre Souscription au Service, par tout moyen de paiement autorisé par Sage. *Exemple : La date de la Souscription du Client au Service est le 5 septembre. La facturation interviendra le 5 de chaque mois.*

4. Modification du périmètre de la Souscription

Le Client a la possibilité de modifier le périmètre de la Souscription directement via le Service. Nonobstant ce qui précède, le Client est invité à contacter son contact privilégié chez Sage, préalablement à toute modification du périmètre de la Souscription, afin d'obtenir des informations complémentaires sur la prise d'effet de la/les modification(s) souhaitée(s) et sur les conditions financières associées.

5. Droit de rétractation

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

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

6. Territoires

Sage attire l'attention du Client sur le fait que le Service Sage Active n'est disponible que dans les zones suivantes :

- France métropolitaine (y compris la Corse) ;
- Martinique ;
- Guadeloupe ;
- La Réunion ;
- Saint-Martin ;
- Saint-Barthélemy ;
- Saint-Pierre-et-Miquelon.

En cas de souscription par le Client audit Service, ce dernier est dûment informé que Sage ne prend aucun engagement quant au bon fonctionnement du Service dans toutes autres zones non expressément visées ci-dessus.

7. Niveaux de Service

7.1 Disponibilité du Service

Sous réserve des stipulations ci-dessous, Sage s'engage à l'égard du Client à un taux de disponibilité mensuel de 99,5%. Toutefois, Sage ne peut garantir l'atteinte de ces niveaux de service dans les hypothèses suivantes :

- Opération de Maintenance planifiée qui sera notifiée par Sage au Client moyennant le respect d'un préavis de sept (7) jours calendaires,
- Toute indisponibilité du Service rendue nécessaire en cas de situation d'urgence,
- Dès lors que l'utilisation du Service par le Client présente un risque pour la sécurité du Service, 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 par le Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat,
- En cas de retard de paiement dans les délais impartis.

En cas d'indisponibilité du Service, Sage fera ses meilleurs efforts pour rétablir le Service dans les meilleurs délais. En tout état de cause, Sage ne sera pas responsable de toute indisponibilité du Service pour une raison imputable au Client et notamment sans que cette liste soit exhaustive tout problème lié aux matériels, aux réseaux ou aux infrastructures du Client, tout problème lié aux logiciels installés sur les matériels du Client ou tout problème lié à la connexion Internet à la charge du Client.

7.2 Suspension du Service

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

- Pour procéder à des opérations de maintenance ;
- En cas de situation d'urgence ;
- Dès lors que l'utilisation du Service par le Client présente un risque pour la sécurité du Service, 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 par le Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat ;
- En cas de retard de paiement dans les délais impartis.

Dans la mesure du possible, Sage informera à l'avance le Client 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 subis par le Client lors des périodes de suspension.

7.3 Crédits de service

Si la disponibilité du Service est inférieure à 99,5% sur une période de trente (30) jours calendaires, le Client pourra, sur demande expresse, réclamer à Sage l'application de crédits de services valable sur le montant de la souscription à venir. Sous réserve des stipulations qui précèdent, Sage pourra être redevable envers le Client des crédits de service suivants :

Taux de disponibilité mensuel	Crédit mensuel (en % du montant mensuel de la souscription)
De 90% à 99,5%	5%
De 85% à 89,90%	10%
84,90% ou moins	15%

Les crédits de service qui n'auraient pas été réclamés dans un délai de trente (30) jours à compter de la fin d'une période contractuelle mensuelle ne pourront plus faire l'objet d'aucune réclamation ni d'aucun paiement. Aucun crédit de service ne pourra être réclamé par le Client si ce dernier n'est pas à jour de ses paiements vis-

à-vis de Sage ou si le Client est en manquement au regard de ses obligations contractuelles. Le calcul du taux de disponibilité sera effectué par Sage au moyen des informations disponibles dans ses systèmes. Les crédits de service sont calculés sur la base des éléments exclusivement imputable à Sage. Dans les autres cas, aucun crédit de service ne pourra être mis à la charge de Sage.

Le Client dispose de la possibilité de consulter à tout moment le statut de disponibilité du Service et souscrire à des mises à jour à l'adresse suivante : <https://status.sage.com/>.

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

8. Hébergement

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

ANNEXE 4

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE SAGE PAIE

La présente annexe est exclusivement applicable au Service Sage Paie (ci-après le « Service »).

1. Description du Service

Le Service Sage Paie est une offre packagée qui peut inclure, selon les conditions prévues au Contrat, les services suivants :

- Le Service Sage Business Cloud Paie ;
- Le Service Sage HR ;
- Le Service La Place Digitale. Le Client est dûment informé que le service « La Place Digitale » sera réalisé par la société EUKLES SOLUTIONS SAS (RCS de Draguignan sous le n° 485 162 549) agissant en qualité de sous-traitant de Sage, ci-après dénommé « l'OPÉRATEUR ».

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 à Sage, sont susceptibles de contenir certaines informations complémentaires concernant les Services. Ces documents doivent être consultés par le Client 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/>.

2. Durée

Sauf mention contraire prévue au Devis, la Souscription au Service est conclue pour une durée d'un (1) mois, tacitement reconduite pour des périodes successives d'un (1) mois. La Souscription peut être résiliée à tout moment par le Client via le Service et prendra effet à la date d'échéance de la période mensuelle en cours.

3. Résiliation et suspension du Service

3.1 Résiliation pour manquement

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.

3.2 Suspension/résiliation pour factures impayées

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, Sage demandera au Client de mettre à jour son mode de paiement. Si, après un délai raisonnable, aucune mise à jour n'a été effectuée de sorte que le paiement continue d'être refusé, Sage suspendra l'accès au Service et en informera le Client par courriel. Enfin, si le paiement fait à nouveau défaut, après un délai raisonnable suivant la date de suspension du Service, alors Sage résiliera l'abonnement du Client avec effet immédiat.

Par ailleurs, concernant le service « La Place Digitale », le Client est dûment informé que l'OPÉRATEUR ne pourra en aucun cas être impliqué dans tout litige relatif à un différend d'ordre financier intervenant entre Sage et l'Utilisateur, ce que ce dernier reconnaît expressément. L'OPÉRATEUR pourra néanmoins suspendre l'accès au Service à la demande de Sage en cas de non-paiement de ses factures par le Client, le cas échéant le Revendeur.

3.3 Résiliation pour arrêt du Service

Sage se réserve le droit de résilier intégralement ou partiellement la Souscription à tout moment, en cas d'arrêt de commercialisation du Service, moyennant le respect d'un délai de préavis de six (6) mois notifié au Client par tous moyens.

3.4 Conséquences du terme du Contrat

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. Il est de sa responsabilité de les récupérer préalablement à la date de résiliation effective du Contrat ou son échéance, en sollicitant de Sage un extrait de ses Données. Passée la date de résiliation effective du Contrat ou son échéance, il ne sera plus possible pour le Client de récupérer ses Données, sauf à souscrire à nouveau au Service. 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 de Sage.

Il appartient au Client de vérifier la bonne lecture du fichier réceptionné.

Le Client comprend et accepte que ses Données seront détruites par Sage dans un délai de six (6) mois suivant la date de résiliation du Contrat.

Les Parties reconnaissent que la fourniture du Service trouve son utilité au fur et à mesure de l'exécution des présentes. En conséquence, en cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la raison, aucun remboursement ne pourra intervenir au profit du Client en exécution des dispositions de l'Article 1229 du Code Civil.

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. Prix et modalités de facturation

Les conditions tarifaires applicables au Service sont décrites en détail sur le site web www.sage.fr. Les Parties comprennent et acceptent que toute extension des Droits d'Utilisation réalisée par l'intermédiaire du Service engendrera une facturation au tarif applicable, dans les conditions prévues ci-après.

La facturation de la redevance due par le Client en contrepartie du droit d'accès au Service sera établie mensuellement par Sage, terme à échoir.

Les frais mensuels de Souscription au Service pourront faire l'objet d'une augmentation tarifaire, selon la périodicité définie par Sage, aux conditions définies par Sage. Le cas échéant, Sage en informera préalablement le Client dans les meilleurs délais.

Certains modules et/ou services et/ou option inclus dans la Souscription du Client peuvent faire l'objet d'une facturation en fonction de la consommation du Client. Le cas échéant, la facturation de ces modules et/ou services sera établie par Sage, à tout moment, sur la base de la consommation réelle du Client constatée par les systèmes d'information de Sage.

Sage se réserve le droit de facturer toute utilisation par le Client d'un module et/ou service et/ou option non inclus dans la Souscription initiale conformément au prix public en vigueur, à tout moment.

Sauf mention contraire figurant dans le Devis, le règlement de chaque facture interviendra chaque mois à la date de votre Souscription au Service, par tout moyen de paiement autorisé par Sage.

5. Modification du périmètre de la Souscription

Le Client a la possibilité de modifier le périmètre de la Souscription directement via le Service. Nonobstant ce qui précède, le Client est invité à contacter son contact privilégié chez Sage, préalablement à toute modification du périmètre de la Souscription, afin d'obtenir des informations complémentaires sur la prise d'effet de la/les modification(s) souhaitée(s) et sur les conditions financières associées.

6. Niveaux de Service

6.1 Disponibilité du Service

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

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%.

Toutefois, Sage ne peut garantir l'atteinte de ces niveaux de service dans les hypothèses suivantes :

- Opération de Maintenance planifiée qui sera notifiée par Sage au Client moyennant le respect d'un préavis raisonnable,
- Toute indisponibilité du Service rendue nécessaire en cas de situation d'urgence,
- Dès lors que l'utilisation du Service par le Client présente un risque pour la sécurité du Service, 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 par le Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat,
- En cas de retard de paiement dans les délais impartis.

En cas d'indisponibilité du Service, Sage fera ses meilleurs efforts pour rétablir le Service dans les meilleurs délais. En tout état de cause, Sage ne sera pas responsable de toute indisponibilité du Service pour une raison imputable au Client et notamment sans que cette liste soit exhaustive tout problème lié aux matériels, aux réseaux ou aux infrastructures du Client, tout problème lié aux logiciels installés sur les matériels du Client ou tout problème lié à la connexion Internet à la charge du Client.

6.2 Suspension du Service

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

- Pour procéder à des opérations de maintenance ;
- En cas de situation d'urgence ;
- Dès lors que l'utilisation du Service par le Client présente un risque pour la sécurité du Service, 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 par le Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat ;
- En cas de retard de paiement dans les délais impartis.

Dans la mesure du possible, Sage informera à l'avance le Client 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 subis par le Client lors des périodes de suspension.

6.3 Conditions particulières applicables Service La Place Digitale

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

7. Hébergement

Les modalités d'hébergement des Services sont les suivantes :

Service	Hébergement
Sage Business Cloud Paie	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.

Sage HR	Le Service est hébergé sur la plateforme applicative AWS d'Amazon, une plateforme de services et d'informatique cloud hébergée dans des centres de données Amazon. L'Utilisation du Service par le Client est par conséquent soumise aux termes, conditions et politique Amazon suivantes : (i) Déclaration de confidentialité d'AWS (disponible, à la date de signature, à l'adresse suivante : https://aws.amazon.com/fr/privacy/), (ii) Conditions du service AWS (disponible, à la date de signature, à l'adresse suivante : https://aws.amazon.com/fr/service-terms/ et (iii) Politique d'utilisation d'AWS (disponible, à la date de signature, à l'adresse suivante : https://aws.amazon.com/fr/aup/). L'accès et l'usage du Service suppose la pleine et entière acceptation des conditions d'utilisation précitées d'AWS et tout usage contraire à ces règles est strictement interdit au titre des présentes.
La Place Digitale	Le Service est hébergé sur la plate-forme applicative de la société OVH.

8. 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 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 ;
- 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 Revendeur 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 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.

9. Conditions particulières spécifiques au Service La Place Digitale

9.1 Utilisation du Service La Place Digitale

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

moment et sans indemnité, un compte dont l'activité serait contraire notamment à la loi française et/ou aux règles de diffusion fixées par les présentes.

9.2 Limites de garantie

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

9.3 Responsabilité

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

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

Sage et l'OPÉRATEUR déclinent toute responsabilité :

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

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

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

En sa qualité d'hébergeur, l'OPÉRATEUR est soumis à un régime de responsabilité atténuée prévu aux articles 6.I.2 et suivants de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

L'Utilisateur garantit et indemnise l'OPÉRATEUR contre tout recours et toute condamnation trouvant son origine dans un manquement par l'Utilisateur aux obligations qui lui incombent aux termes de la loi ou des présentes CPS.

ANNEXE 5

PROTECTION DES DONNEES DES CLIENTS

Document accessible via le lien suivant :

<https://www.sage.com/fr-fr/informations-legales/conditions-generales/accord-traitement-donnees-personnel/>

ANNEXE 6

CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX SYSTÈMES D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

(Version : Septembre 2026)

La présente annexe (l'« **Annexe IA** ») régit l'utilisation de tout Système d'IA intégré à un Service Sage, fourni ou mis à disposition par Sage, ou utilisé par le Client ou ses Utilisateurs en lien avec un Service Sage, quel que soit le Service concerné, y compris tout Système d'IA externe ou tiers, dans les conditions prévues aux présentes.

L'Annexe IA complète le Contrat. En cas de contradiction entre l'Annexe IA et les autres stipulations du Contrat, le Contrat prévaut, sauf lorsque l'Annexe IA prévoit expressément une restriction d'utilisation ou une obligation supplémentaire à la charge du Client, auquel cas cette stipulation de l'Annexe s'applique.

1. Accès et utilisation des Systèmes d'IA

Le Client s'engage à veiller à ce que l'accès aux produits et services de Sage, et toute utilisation de ceux-ci (y compris de tout Système d'IA) par le Client et ses Utilisateurs soient conformes au Contrat, à la Documentation et à la Politique IA.

Le Client s'engage à ne pas utiliser, et à veiller à ce que ses Utilisateurs n'utilisent pas, les Systèmes d'IA ou les Données de Sortie à des fins illicites, frauduleuses, discriminatoires, diffamatoires, abusives, portant atteinte aux droits de tiers, y compris aux droits de propriété intellectuelle, ou contraires aux lois et réglementations applicables.

Le Client s'interdit de partager toute donnée d'authentification au Service avec un tiers, système tiers ou tout Système d'IA, agissant pour son compte, pour le compte d'un Utilisateur ou sur leurs instructions, sauf autorisation écrite et préalable de Sage. Sage pourra, à sa seule discrétion, autoriser un Système d'IA à accéder au Service et à interagir avec celui-ci au moyen d'identifiants distincts, émis ou approuvés par Sage et affectés à ce seul système d'IA ; tout accès ou interaction par ou pour le compte d'un Système d'IA ne peut alors s'effectuer qu'au moyen de ces seuls identifiants.

Le Client et ses Utilisateurs sont réputés accepter toute mise à jour de la Politique IA en continuant d'accéder au Service ou à un Système d'IA Sage, ou de les utiliser, après que cette mise à jour a été portée à leur connaissance.

Le Client est responsable de toute violation de la Politique IA commise par l'un de ses Utilisateurs. Il informe Sage sans délai lorsqu'il a connaissance, ou à des motifs raisonnables de suspecter, que la sécurité de son compte ou de celui de l'un de ses Utilisateurs a été compromise.

Sans préjudice de ses autres droits au titre du Contrat, Sage pourra suspendre ou mettre fin, avec effet immédiat, à l'accès du Client à tout ou partie d'un Système d'IA Sage lorsque : (i) le Client ou l'un de ses Utilisateurs manque à une obligation prévue par la présente Annexe IA ; (ii) la loi, une décision de justice ou une autorité compétente l'exige ; ou (iii) Sage estime raisonnablement que la poursuite de l'utilisation du Système d'IA Sage présente un risque juridique, de sécurité, de conformité ou de réputation pour Sage, ses Affiliés ou des tiers.

2. Restrictions techniques d'utilisation et partage des données

Le Client s'interdit d'accéder au Service ou d'interagir avec celui-ci, ou de permettre à tout tiers d'y accéder ou d'interagir avec lui, au moyen d'un Système d'IA, robot, bot, spider, crawler, script ou de toute technique automatisée ou manuelle d'extraction de données, lorsque cet accès, cette interaction ou cette extraction vise, ou est raisonnablement susceptible de permettre, la collecte, l'extraction ou l'obtention de Données d'IA, de Données Sage ou de tout autre contenu du Service d'une manière entraînant, ou créant un risque de, fuite, exfiltration ou extraction non autorisée de ces données.

Le Client s'interdit de procéder à toute opération d'ingénierie inverse, de décompiler, désassembler, déchiffrer, extraire les paramètres, l'architecture ou le code source d'un Système d'IA Sage, ou de contourner, désactiver ou éluder toute mesure technique de protection, de contrôle d'accès, de limitation d'utilisation ou de sécurité

appliquée par Sage au Service ou à un Système d'IA Sage.

Le Client s'interdit également de faciliter sciemment la réalisation de ces activités par un tiers ou une technologie tierce.

Sous réserve des obligations légales ou réglementaires applicables, le Client s'interdit, et veille à ce que tout Système d'IA mis en œuvre par un Fournisseur Tiers s'interdise, de transmettre, exporter, copier, extraire, collecter ou autrement mettre à disposition toute Donnée d'IA ou Donnée Sage : (i) vers tout environnement tiers non expressément autorisé par Sage ; ou (ii) vers toute chaîne externe d'entraînement, de fine-tuning ou de développement de modèles d'intelligence artificielle. Cette interdiction s'applique à tout procédé d'extraction, notamment toute technique de scraping (extraction), de capture d'écran, d'exploration automatisée ou de collecte automatisée ou manuelle de données. Le Client veille à ce que toute Donnée Client ne soit transmise, exportée, copiée ou autrement mise à disposition d'un environnement tiers qu'au moyen d'un mécanisme de transfert approuvé par Sage. Il veille également à ce que tout Système d'IA mis en œuvre par un Fournisseur Tiers respecte cette exigence.

3. Droits de propriété intellectuelle

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

Sage ne revendique aucun droit de propriété sur les Données de Sortie. Le Client assume seul l'entière responsabilité de ses Données de Sortie, y compris toute utilisation, modification, combinaison avec d'autres éléments et de toute publication des Données de Sortie.

Sage ne garantit pas que les Données de Sortie soient libres de droits de tiers, y compris de droits résultant de licences open source.

Le Client accorde à Sage, ses propres affiliés et ses sous-traitants, un droit non exclusif et sous-licenciable, à titre gratuit, d'héberger, de traiter, de reproduire, de conserver, d'analyser, d'afficher, de transformer, de reformater, de combiner et de créer des œuvres dérivées à partir des Données Client et des Données de Sortie, dans la stricte mesure nécessaire pour : (i) développer, concevoir, améliorer, enrichir et mettre à disposition ses services, produits et applications, ainsi que ceux des affiliés de Sage ; (ii) fournir, administrer et assurer le bon fonctionnement du Service et des systèmes associés ; (iii) se conformer aux lois et réglementations applicables ; et (iv) exercer ses droits et exécuter ses obligations au titre du présent Contrat.

4. Indemnisation par le Client

Le Client s'engage à assurer à ses frais la défense de Sage et ses affiliés et à prendre à sa charge les condamnations, frais d'avocats, frais de justice et autres dommages et intérêts prononcés à l'encontre de ces derniers en lien avec ou résultant de :

- l'utilisation du Service par le Client et ses Utilisateurs ;
- les Données Client, y compris en ce qui concerne les Données d'Entrée ;
- la violation par le Client ou ses Utilisateurs de l'une quelconque des obligations du Client en vertu du présent Contrat, en ce compris toute réclamation alléguant que : (a) la collecte, la conservation ou l'utilisation par le Client des Données Client (y compris les Données d'Entrée) enfreint les droits de, ou a causé des dommages à, tout tiers ; ou (b) viole la loi applicable d'une quelconque manière.

Par dérogation à ce qui précède, l'indemnisation due par le Client au titre d'une réclamation d'un tiers fondée sur une violation ou une appropriation illicite de droits de propriété intellectuelle ne s'applique pas lorsque cette réclamation est exclusivement imputable à :

- des prompts d'instructions, des injections contextuelles, des entrées de niveau système ou tout autre contenu technique fournis par ou pour le compte de Sage ; ou
- des personnalisations, ou des données d'entraînement (fine-tuning), fournies par Sage.

5. Garantie et disponibilité

Les Systèmes d'IA Sage et les Données de Sortie sont fournis sans garantie, expresse ou implicite, notamment quant à leur exactitude, leur exhaustivité, leur pertinence, leur disponibilité, leur absence d'erreur ou leur

adéquation aux besoins particuliers du Client.

Sage ne garantit pas que les Systèmes d'IA Sage fonctionneront sans interruption ou sans erreur, ni que les Données de Sortie seront exactes, complètes, exemptes d'erreurs ou conformes aux attentes du Client. Sage ne garantit pas davantage que les Systèmes d'IA Sage produiront des résultats, analyses, comparaisons, conclusions ou réponses déterminés, complets ou exempts d'erreurs.

Les Données de Sortie ne constituent pas, et ne peuvent être interprétées comme, des conseils comptables, fiscaux, financiers, d'investissement, juridiques ou de toute autre nature fournis par Sage. Les Données de Sortie ne constituent pas un avis, une recommandation, une validation ou une prise de position de Sage.

Le Client est seul responsable d'évaluer si les Systèmes d'IA Sage et les Données de Sortie répondent à ses besoins et sont adaptés à l'usage qu'il entend en faire. Il lui appartient de vérifier l'exactitude, la pertinence et la conformité des Données de Sortie aux lois et réglementations applicables avant toute utilisation, diffusion ou prise de décision fondée sur celles-ci.

Le Client assume seul l'entière responsabilité de toute utilisation, modification, combinaison avec d'autres éléments, publication ou mise à disposition de Données de Sortie, ainsi que de tout support les contenant, les intégrant ou en étant dérivé.

Les Systèmes d'IA Sage ne sont assortis d'aucun engagement de disponibilité ni d'aucune garantie de niveau de service spécifique. Sage pourra toutefois s'efforcer, sans y être tenue, de rétablir un Système d'IA Sage indisponible dans les meilleurs délais.

Les engagements de disponibilité et éventuels crédits de service applicables au Service ne s'appliquent pas aux Systèmes d'IA Sage, sauf stipulation expresse contraire dans les CPS applicables.

6. Systèmes d'IA externes ou tiers

Le Client est seul responsable de l'utilisation ou de la mauvaise utilisation, par lui-même ou ses Utilisateurs, de tout Système d'IA qui n'est pas fourni par Sage dans le cadre du Service, y compris tout Système d'IA externe ou tiers utilisé en lien avec le Service.

À ce titre, le Client garantit Sage contre toute réclamation, condamnation, perte, dommage, coût ou frais résultant notamment :

- d'une violation de données ou d'une exfiltration de données ;
- d'un profilage des Utilisateurs ou de l'activité du Client ;
- d'un incident de sécurité ;
- d'un dommage causé aux systèmes ; ou
- de toute réclamation d'un tiers, résultant de ou liée à une telle utilisation ou mauvaise utilisation.

7. Fin du Contrat et Données d'IA

À l'expiration ou à la résiliation du Contrat, les Données d'IA :

- ne font pas partie des Données Client restituables et ne peuvent être exportées, restituées ou retournées au Client ;
- ne font l'objet d'aucune obligation de suppression à la charge de Sage, sous réserve des obligations légales ou réglementaires applicables ;
- ne sont pas soumises aux demandes de suppression formulées par le Client au titre du Contrat.

Les droits concédés à Sage sur les Données d'IA et les Données de Sortie au titre de l'article « Propriété intellectuelle » survivent à l'expiration ou à la résiliation du Contrat.

Dans l'hypothèse où certaines données relèveraient à la fois de la définition des Données Client et de celle des Données d'IA, les stipulations applicables aux Données d'IA prévalent pour les besoins de la présente Annexe.