

CONDITIONS GENERALES ASSISTANCE MAC WEB

JUIN 2015



PRÉAMBULE

Le client reconnaît avoir préalablement pris connaissance des conditions générales applicables à la date de la validation du bon de commande, de la conclusion du présent contrat ou de son renouvellement. La validation du bon de commande, la conclusion du contrat ou son renouvellement, ainsi que l'installation et l'utilisation du progiciel, impliquent l'acceptation sans réserves de ces conditions générales par le client. Ces conditions générales sont disponibles sur le site Internet de Sage à l'adresse www.ciel.com.

Sage se réserve le droit de modifier unilatéralement les dispositions qui suivent, ainsi que celles du tarif applicable. Toute modification de ces dispositions sera opposable au Client dès sa communication et cela par quelque moyen que ce soit.

ARTICLE 1 : DÉFINITION

Dans le cadre des présentes, les mots ou expressions auront les définitions suivantes :

Le terme "Client" signifie toute personne physique ou morale exploitant les fonctionnalités des Progiciels pour ses besoins de gestion interne et professionnelle.

Les termes "Conditions Générales" désignent le présent document.

Les termes "Conditions Particulières" désignent le devis valant bon de commande objet des présentes Conditions Générales.

Le terme "Progiciel" s'applique aux progiciels, sous forme de code objet, édités par Sage et leur Documentation associée pour lesquels une licence d'utilisation est concédée au Client, pendant la durée du Contrat.

Le terme "Utilisation" ou "Utiliser" signifie exécuter le Progiciel ou exploiter le service afin de réaliser le traitement des opérations du client.

Le terme "Documentation" désigne la description des fonctionnalités et du mode d'emploi du Progiciel. Elle est fournie par Sage sous forme papier et/ou électronique en langue française. Toute autre Documentation est exclue du cadre du présent Contrat, notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

Le terme "Site" s'entend du lieu déclaré par le Client au sein des Conditions Particulières comme étant le lieu d'hébergement du serveur sur lequel le Progiciel objet des présentes est installé. Ce Site peut être différent du ou des sites dans lesquelles se trouvent les utilisateurs.

ARTICLE 2 : OBJET

Sage activité Ciel (ci-après "Sage") a informé formellement le Client de l'arrêt des services d'assistance habituellement fournis par Sage sur ses Progiciels de la gamme Mac. Cependant, le Client a souhaité pouvoir disposer d'un service d'assistance spécifique relatif au Progiciel, dont les modalités sont précisées ci-après.

Article 3 : Document contractuel

Le contrat (ci-après le "Contrat") est formé, entre Sage et le Client (ci-après les "Parties"), par les documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- les présentes Conditions Générales,
- les Conditions Particulières,
- éventuellement une annexe technique.

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

Par dérogation aux dispositions du présent paragraphe, il convient de rappeler que les contrats présentant un élément d'extranéité, en cela compris les contrats à destination de l'export, nécessitent des dispositions particulières. Par conséquent ces derniers sont soumis aux dispositions spécifiques de l'annexe "Dispositions applicables pour les contrats à destination de l'export" disponible en ligne sur le site Sage.fr ou sur simple demande du cocontractant. En cas de contradiction entre le présent contrat et l'annexe susvisée, cette dernière prévaudra pour les dispositions qu'elle régit.

Aucune annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur sauf si elle est acceptée expressément par Sage.

ARTICLE 4 : CODES D'ACCÈS

Sage s'engage à fournir à l'abonné, dans les huit (8) jours ouvrés suivant la réception en ses bureaux du devis dûment complété, daté et signé les codes d'accès nécessaires à l'utilisation du service.

Le code d'accès est strictement personnel à l'abonné et ne peut être connu et utilisé que par l'abonné. Par conséquent, l'abonné n'est pas autorisé à communiquer ou à céder, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, le code d'accès à d'autres personnes sans autorisation préalable et écrite de Sage.

L'abonné assume l'entière responsabilité de l'utilisation, par lui ou par toute autre personne, des codes d'accès qui lui sont fournis. L'abonné s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'empêcher toute utilisation des codes d'accès par d'autres personnes que l'abonné et de protéger leur caractère confidentiel. L'abonné se porte, de plus, garant du respect des dispositions du présent Contrat par toute autre personne sous son autorité.

ARTICLE 5 : PRESTATIONS FOURNIES

Sage s'engage à assurer l'assistance dans les conditions suivantes:

- **Service d'Assistance Téléphonique** : de 9h00 à 18h00* du lundi au jeudi et de 9h00 à 17h00 le vendredi, exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de Sage, et sauf cas de force majeure tels que définis aux présentes.

Ainsi, dans le cadre de l'assistance, le Client peut poser des questions sur l'utilisation du Progiciel, après avoir tenté de trouver des réponses et solutions au moyen de la Documentation, ou tout autre document.

ARTICLE 6 : PRESTATIONS EXCLUES

En aucune manière, Sage ne saurait compenser un défaut de formation du client s'il apparaît que le Client n'a pas les compétences requises pour Utiliser le Progiciel.

Le service ne comprend pas, sans que cela soit exhaustif :

- la fourniture de mises à jour évolutives, légales ou correctives,
- la réparation de fichiers ou de données,
- la prise de main à distance,
- le paramétrage de pièces commerciales,
- la mise en place d'outils d'imports de données,
- la maintenance des développements spécifiques,
- l'assistance sur les dysfonctionnements non reproductibles,
- ni le déplacement sur Site.

Sage n'assurera également pas les services de maintenance dans les cas suivants :

- l'utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation et, en particulier, non-respect par le Client des procédures de sauvegarde des configurations réseau, matériel et logiciels préconisés par Sage;
- poursuite de l'exploitation du Progiciel sans l'accord de Sage consécutivement à un incident.
- modification de Progiciel par le Client ou un tiers sans l'accord de Sage;
- changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques les rendant par suite non compatibles avec le Progiciel, sauf accord préalable écrit de Sage;
- changement du système d'exploitation par un système d'exploitation autre que les versions 10.6, 10.7, 10.8 et 10.9;
- Assistance Online.

ARTICLE 7 : DURÉE - RÉSILIATION

7.1 : Durée

Sauf stipulation contraire convenue entre les Parties et mentionnée dans les Conditions Particulières, le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de la facture adressée au Client. Le Contrat sera automatiquement reconduit par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois.

Toute dénonciation du Contrat à l'initiative du Client, devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et reçue par Sage au plus tard deux (2) mois avant le terme de la période contractuelle en cours.

Sage se réserve le droit de dénoncer le Contrat par tout moyen jusqu'au terme de l'échéance en cours.

7.2 : Résiliation

La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du présent Contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par Sage. Le Client reconnaît, par ailleurs, avoir été averti que la non - reconduction du Contrat conduira à l'arrêt de l'Utilisation du Progiciel.

En cas de manquement grave, ou de manquements répétés, du Client à ses obligations, Sage pourra résilier la licence objet du Contrat, si bon lui semble, en notifiant ladite résiliation par L.R.A.R. Tout manquement à son obligation de paiement ou tout acte de contrefaçon devra être analysé comme un manquement grave autorisant Sage à résilier la licence objet du présent Contrat.

Cette résiliation s'entend sans préjudice de tout dommage et intérêt que Sage pourrait être amenée à réclamer. Elle prendra effet au jour de la première présentation de la notification.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ

Au titre des présentes, Sage est tenue à une obligation de moyens et ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des services précités. En outre, la responsabilité de Sage ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ou de conseils n'émanant pas de Sage elle-même.

Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre les risques de destruction ou de détérioration de ses fichiers ou de programmes en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement et avant chaque intervention de Sage. Ces sauvegardes doivent être adaptées aux besoins de l'activité du Client et à la criticité de ses données. Il est de la responsabilité exclusive du Client de prendre en charge les réalisations des sauvegardes, de déterminer leur périodicité et d'organiser leur archivage. Dans le cas où un technicien serait amené à effectuer une sauvegarde dans le cadre de son intervention, à la demande expresse du Client qui en acceptera la facturation, le Client reste responsable de la qualité de la sauvegarde et doit s'assurer que les programmes et/ou fichiers ont été correctement sauvegardés. En aucun cas, Sage ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes.

En aucun cas, Sage n'est responsable à l'égard du Client ou de tiers des préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, pertes de données et/ou de fichiers.

Si la responsabilité de Sage venait à être reconnue, au titre des présentes, par une décision définitive d'une juridiction compétente, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant du prix perçu par Sage, au titre de l'assistance du Progiciel concerné, pour la période de douze (12) mois en cours lors de la survenance du dommage.

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

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

ARTICLE 9 : SUSPENSION

Sage se réserve le droit de suspendre les services d'Assistance dans les cas suivants :

- non-paiement des prestations dans les délais prévus,
- mise en œuvre et Utilisation du Progiciel par du personnel ne présentant pas de compétence suffisante, conduisant Sage à assurer de la formation par téléphone au titre des présentes.

Cette suspension n'entraîne aucune modification du montant de la redevance annuelle qui reste dû pour toute la période en cours.

Le service reprendra dès que la cause de suspension aura été supprimée sans prolongation de la période d'assistance.

ARTICLE 10 : FORCE MAJEURE

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution, par l'une ou l'autre, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le présent Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

ARTICLE 11 : CONDITIONS FINANCIÈRES

11.1 : Prix et paiement

En contrepartie des services fournis, le Client s'engage à payer, à la date de la facture, le prix en vigueur au jour de la souscription du Contrat ou de son renouvellement.

Le paiement de la facture vaut acceptation par le Client des conditions d'Assistance. Sage se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution du service d'Assistance en cas de non-paiement, et ce jusqu'au complet paiement du prix.

11.2 : Révision des prix

Sage se réserve la possibilité de réviser le prix du service d'Assistance en appliquant le nouveau tarif en vigueur, notamment en cas de modification des services proposés. Sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, avant la date d'expiration de la période en cours, le Contrat sera reconduit aux nouvelles conditions.

11.3 : Retard de paiement et pénalités

Dans le cas où le Client n'aurait pas réglé les montants dus au titre du Contrat, Sage se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution des Services, et ce jusqu'au complet paiement du prix. Le Client reconnaît, par ailleurs, avoir été averti que l'absence de règlement conduira à l'arrêt de l'Utilisation des Progiciels, la redevance facturée couvrant à la fois le droit d'Utilisation et l'accès aux services d'assistance. Tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard au taux de trois (3) fois le taux de l'intérêt légal calculé par jour de retard.

Conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, ce retard de paiement permettra également à Sage, d'appliquer au Client, de façon automatique, une indemnité forfaitaire de quarante (40) € par facture concernée par le retard de paiement susvisé.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code Civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où seraient dus plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, Sage sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

ARTICLE 12 : MODULARITÉ DU PÉRIMÈTRE D'UTILISATION

Le Client pourra de manière exceptionnelle, demander à Sage de réduire le périmètre des droits qu'il a acquis.

Par périmètre, on entend :

- Nombre d'utilisateurs ou de licences,
- Module,
- Option,
- Modification de son offre d'assistance dans le cadre d'une migration vers un nouveau Progiciel Sage.

Ainsi, à la demande du Client et sous réserve de l'acceptation préalable de Sage, Sage ajustera le périmètre d'Utilisation du Client.

Il est rappelé pour chacun des cas évoqués ci-dessus que les sommes déjà perçues par Sage ne seront pas remboursées, et ne feront pas l'objet d'un avoir.

Sage émettra la facturation de réabonnement correspondant au nouveau périmètre du Client à la date d'échéance du contrat initial.

ARTICLE 13 : LUTTE ANTI-CORRUPTION

Sage est une société éthique qui attache une importance toute particulière à la lutte contre la fraude et la corruption et qui entend que toute personne ou société en relation avec Sage adhère aux mêmes principes et respecte scrupuleusement la réglementation en vigueur.

De plus, Sage, filiale d'une société de droit anglais, doit impérativement se soumettre à la loi anglaise dite Bribery Act 2010 ayant pour objet la lutte contre la corruption, laquelle lui impose certaines diligences en complément des obligations issues de la réglementation applicable en France.

En conséquence, tout cocontractant de Sage, ci-après "Cocontractant" s'engage à respecter irrévocablement les éléments stipulés dans le présent article.

Tout manquement de la part du Cocontractant aux stipulations du présent article devra être considéré comme un manquement grave autorisant Sage, si bon lui semble, à résilier le présent contrat sans préavis ni indemnité, mais sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels Sage pourrait prétendre du fait d'un tel manquement.

Le Cocontractant garantit que toute personne, physique ou morale, intervenant pour le compte du Cocontractant dans le cadre du Contrat :

- Respectera toute réglementation ayant pour objet la lutte contre la corruption, en ce compris le Bribery Act 2010;
- Ne fera, par action ou par omission, rien qui serait susceptible d'engager la responsabilité de Sage au titre du non-respect de la réglementation existante ayant pour objet la lutte contre la corruption;
- Mettra en place et maintiendra ses propres politiques et procédures relatives à l'éthique et à la lutte contre la corruption;
- Informer Sage sans délai de tout événement qui serait porté à sa connaissance et qui pourrait avoir pour conséquence l'obtention d'un avantage indu, financier ou de toute autre nature, à l'occasion du Contrat;
- Fournir toute assistance nécessaire à Sage pour répondre à une demande d'une autorité dûment habilitée relative à la lutte contre la corruption.

Le Cocontractant indemnisera Sage de toute conséquence, notamment financière, d'un manquement de sa part aux obligations stipulées au présent article.

Le Cocontractant autorise d'ores et déjà Sage à prendre toute mesure raisonnable ayant pour objet de contrôler le strict respect par le Cocontractant des obligations stipulées au présent article.

Le Cocontractant s'engage à informer Sage, sans délai, de tout élément qui serait porté à sa connaissance et susceptible d'entraîner sa responsabilité au titre du présent article.

Il est entendu qu'aucune obligation au titre du Contrat ne saurait avoir comme conséquence d'obliger Sage à manquer à ses obligations relatives à la lutte contre la corruption.

ARTICLE 14 : DONNÉES PERSONNELLES

Sage met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des comptes clients et les opérations de prospection. Les sociétés du Groupe Sage et ses partenaires peuvent être destinataires de certaines données personnelles.

Le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant qui peut être exercé par courrier électronique adressé à cl@sage.com ou par courrier postal à l'attention de : Correspondant Informatique et libertés, Sage, 10 rue Fructidor 75017 Paris, accompagné d'une copie d'un titre d'identité.

ARTICLE 15 : CESSIION

Sauf autorisation accordée par Sage, le Client s'interdit expressément de céder ou de transmettre à tout tiers, y compris l'une de ses filiales ou établissements, même à titre gratuit, tout ou partie des droits et/ou obligations qu'il tient du présent Contrat.

ARTICLE 16 : DISPOSITION DIVERSES

Déclarations et agréments nécessaires à l'Utilisation du Progiciel : Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations administratives et réglementaires ou des agréments, éventuellement nécessaires à la mise en œuvre du Progiciel. Il en est ainsi notamment des obligations liées à l'application de la Loi relative aux fichiers et aux libertés si des informations nominatives sont gérées au moyen du Progiciel objet des présentes.

Engagements des Parties : Il est entendu que le Contrat dûment signé par les Parties annule et remplace tout document contractuel signé antérieurement entre les Parties ayant le même objet et en cours d'exécution. Il ne pourra être modifié que par un avenant dûment signé par les Parties. Il prévaut sur tout document unilatéral de l'une des Parties, y compris les Conditions Particulières du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues en Annexe dûment signée par les deux Parties seront toutefois applicables aux Progiciels exclusivement désignés dans ledit document. Toute annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur que si elle est acceptée expressément par Sage.

Renonciation : Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de Sage ayant trait à l'exécution de la présente licence et qui serait formulée plus de six (6) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de Sage ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel elle appartient.

Références : Sage pourra faire état du nom du Client pour la promotion du Progiciel.

Nullité partielle : La déclaration de nullité ou d'inefficacité d'une quelconque stipulation du Contrat n'entraîne pas de plein droit la nullité ou l'inefficacité des autres stipulations sauf si l'équilibre du Contrat s'en trouve modifié.

ARTICLE 17 : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

LE PRÉSENT CONTRAT EST SOUMIS A LA LOI FRANÇAISE.

EN CAS DE LITIGE, NOTAMMENT EN CAS DE RESILIATION DES RELATIONS COMMERCIALES, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITÉ DES DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES.

EN CAS D'OPPOSITION DU CLIENT A UNE REQUÊTE EN INJONCTION DE PAYER, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ÉGALEMENT ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.

* Horaires modulables en fonction de l'activité.

** Le prix des abonnements de Services ne comprennent pas les frais de communication téléphonique ni les éventuels frais d'accès à Internet. Numéro Indigo : 0,15 € TTC/mn, tarif unique quelle que soit votre localisation en France métropolitaine, perçu intégralement par l'opérateur (tarif France Télécom au 01/04/2012).