

AVERTISSEMENT

Les conditions générales décrites ci-dessous relatives aux services d'Assistance des Progiciels Ciel (ci-après "services d'Assistance") sont applicables à tout utilisateur (ci-après dénommé le "Client") d'un Progiciel Ciel (ci-après "Sage") ayant souscrit auprès de Sage les prestations d'assistance décrites ci-après, réalisées directement par Sage.

Toute commande passée par un Client implique l'acceptation par celui-ci, des présentes conditions générales, dont il reconnaît avoir pris connaissance. Elles prévalent sur toutes conditions d'achat du Client qui n'auraient pas été expressément acceptées par Sage et implique qu'il possède les compétences minimales nécessaires à l'utilisation des Progiciels.

A titre de rappel, il est précisé que les conditions générales d'utilisation et/ou d'assistance auxquelles est soumis le Client depuis l'acquisition des licences restent applicables aux Progiciels et à leur mise à jour dans le cadre des présentes.

Les Progiciels visés dans le présent document sont disponibles dans les conditions prévues au catalogue Sage.

DEFINITIONS

Anomalie

Le terme "Anomalie" désigne, un dysfonctionnement du Progiciel, reproductible par Sage, empêchant son utilisation conformément à la Documentation.

Conditions Générales

Les termes "Conditions Générales" désignent le présent document.

Conditions Particulières

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

Contrat

Le terme "Contrat" désigne les Conditions Générales accompagnées des Conditions Particulières.

Documentation

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.

Progiciel

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.

ARTICLE 1 - 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 sauf 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 2 - 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.

Le nombre d'appels téléphoniques est illimité dans le cadre de Ciel Service[®] Platine, Ciel Service Premier, Ciel Service Privilèges et Ciel Service Assistance,

- Ciel Service Assistance Online : service en ligne exclusivement réservé aux clients possédant Ciel Compta Facile ou Ciel Facturation Facile, Ciel Auto-entrepreneur Premium disponible 24h/24, 7j/7 sur le portail ciel.com, via un agent conversationnel. Cela consiste pour le Client à poser une question technique à l'agent qui y répond en fonction de la base de connaissances dont il dispose.

Le nombre de sollicitations de l'agent est illimité dans le cadre dudit Service.

Ce service comprend également une assistance en ligne N4DS : service en ligne limité à une période définie annuellement par Sage et communiquée au plus tard un (1) mois avant le début dudit Service (sous réserve de modifications par Sage), payant pour les clients abonnés à Ciel Service Privilèges et Ciel Service Premier pour le produit Ciel Paye Evolution et gratuit pour les clients abonnés à Ciel Service Platine pour le produit Ciel Paye Evolution.

- Fourniture des Mises à jour : Dans le cadre de l'abonnement à Ciel Service Platine, Ciel Service Premier et Ciel Service Privilèges, Ciel Service Assistance Online, Sage mettra gratuitement à disposition du Client la mise à jour de son Progiciel sur son espace Mon Compte.

Dans le cadre de l'offre "logiciel + 1 an d'assistance téléphonique" aucune mise à jour n'est fournie par Sage.

L'abonnement à Ciel Service Platine, Ciel Service Premier, Ciel Service Privilèges et Ciel Service Assistance Online donne droit à des avantages décrits sur le site internet de www.ciel.com et dans la documentation commerciale afférente à ces services. Sage se réserve le droit de modifier unilatéralement et sans préavis leur contenu.

Service Ciel Mise à Jour : Ce service permet l'accès à toutes les mises à jour en téléchargement pendant toute la durée d'engagement du contrat.

ARTICLE 3 - PRESTATIONS EXCLUES

Les prestations d'assistance sont effectuées sur la base de la dernière version majeure N (la version majeure se distingue par une modification du 1er chiffre du numéro de version) ou, au plus, sur la version N-1 du Progiciel en cours de commercialisation au jour de la demande d'assistance. 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 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 préconisées 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 ;
- le service Ciel Mise à Jour ne comprend pas d'accès à l'assistance téléphonique ou Online et pas d'envoi de mise à jour sur CD ROM.

ARTICLE 4 - DURÉE - RÉSIILIATION

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de la facture adressée au Client, sauf dispositions contraires de la facture. Le Client recevra de Sage, un (1) mois avant l'échéance annuelle du contrat, une facture l'informant du nouveau tarif qui lui sera appliqué pour la nouvelle période annuelle. Sauf dénonciation par Sage ou par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, reçue par Sage avant son expiration, le contrat sera automatiquement reconduit par tacite reconduction pour un (1) an. 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.

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception (ci-après la "Notification") notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourra prétendre.

Le non-paiement et l'acte de contrefaçon constituent des manquements graves au présent Contrat. En cas de non règlement des sommes dues par le Client et/ou en cas d'acte de contrefaçon, Sage pourra résilier le Contrat de plein droit après l'avoir notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au Client.

La résiliation prendra effet au jour de la première présentation de la Notification, celle-ci n'empêchant pas Sage de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances, la totalité des montants facturés restant dus.

ARTICLE 5 - SUSPENSION

Sage se réserve le droit de suspendre les services d'Assistance et de Maintenance 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 6 - TARIF APPLICABLE

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.

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. 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 dues plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, Sage sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

Pour toute commande additionnelle de licences portant sur le Progiciel, le Client devra impérativement passer une commande d'Assistance couvrant les nouvelles licences, dès lors que les licences acquises antérieurement faisaient bien l'objet d'un contrat d'Assistance. Faute par le Client de régulariser l'assistance sur l'ensemble de son nouveau périmètre d'utilisation, Sage pourra suspendre ses prestations sur les licences acquises précédemment et cela sans remboursement ni report de la date anniversaire du Contrat.

ARTICLE 7 - 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 (i) sur le Progiciel, ou (ii) 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 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 - DONNÉES PERSONNELLES

Toutes les informations collectées sont nécessaires aux traitements des demandes du Client relatives au présent Contrat. Le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification auprès des services internes de Sage conformément à la Loi n°78-17 Informatique et Libertés.

Par ailleurs, en application des dispositions de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique 2004-575 du 21 Juin 2004, le Client utilisateur des Progiciels, consent expressément à ce que Sage lui adresse par automate d'appel, télécopieur ou par courrier électronique, toute prospection directe de nature commerciale ou autre, aux coordonnées qu'il aura transmises à Sage. Il peut cependant informer Sage par tout moyen écrit et à tout moment de son refus de recevoir ce type de communication.

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 - 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 des présentes 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.

ARTICLE 12 - CESSION

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 13 - LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

LE PRÉSENT CONTRAT EST SOUMIS A LA LOI FRANÇAISE.
EN CAS DE LITIGE, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUÊTE.
EN CAS D'OPPOSITION DU CLIENT A UNE REQUÊTE EN INJONCTION DE PAYER, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ÉGALEMENT ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS

^o Horaires modulables en fonction de l'activité.

^{oo} Le prix des abonnements de Services ne comprennent pas les frais de communication téléphonique ni les éventuels frais d'accès à Internet. Numéro indigo : tarif public en vigueur (perçu intégralement par l'opérateur).