

SAGE est une société par actions simplifiée au capital de 6.750.000 Euros, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro B 313 966 129, dont le siège social est situé : 10, rue Fructidor - 75017 Paris - Tél. : 01 41 66 21 21.

ARTICLE I - DÉFINITION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS TECHNIQUES

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles Sage activité Ciel (ci-après "Sage") propose plusieurs prestations d'ordre technique aux nouveaux Clients ou aux titulaires d'une licence d'un progiciel Ciel (Ci-après "Client").
Sont définies comme "Prestations Techniques" toutes prestations réalisées par l'assistance de Sage : prises de main à distance, importations de données et personnalisations d'états. L'accord de réalisation des "Prestations Techniques" emporte de plein droit l'acceptation pleine et sans réserve des présentes Conditions. Dans le cadre des présentes, les mots ou expressions auront les définitions suivantes :

1.1 - Prise de main à distance

Désigne toute action permettant d'intervenir sur les applications d'un micro-ordinateur distant. Elle est pratiquée par un technicien-conseil de Sage, pour visualiser et intervenir sur la réalisation d'opérations d'ordre technique.

1.2 - Importations de données

Désigne toute action permettant de réaliser l'importation de données (fichiers, documents etc.) d'une application vers une autre, afin de pouvoir exécuter les dites données sur un autre programme et/ou vers un autre poste utilisateur.

1.3 - Personnalisations d'états

Désigne toute action permettant de modifier l'apparence d'un document (type pièce commerciale etc.) par l'ajout ou la suppression d'éléments. Est défini comme "élément" tout champ (calculé, de paramétrage, de nature), colonne, icône ou image, ajouté, modifié ou supprimé.

ARTICLE II - PÉRIMÈTRES D'INTERVENTION DES PRESTATIONS

Chaque Client pourra commander une ou plusieurs prestations suivantes :

PRISE DE MAIN A DISTANCE

2.1 - PRÉREQUIS POUR UNE PRISE DE MAIN À DISTANCE

Pour bénéficier de la prise de main à distance, il suffit de disposer d'une connexion ADSL Haut débit de 1 Mo minimum.

Pour les logiciels en version réseau, l'accès à internet haut débit est nécessaire sur chaque poste Client. Ci-après sont définis les périmètres d'intervention propres à chacune des prestations.

2.2 - Prise de main "1^{re} installation de version"

- Installation à partir du CD ou en procédant au téléchargement préalable de la nouvelle application,
- Référencement (hors clé de débridage),
- Aide au démarrage, lancement du logiciel,
- Présentation des fonctions de base du logiciel.

2.3 - Prise de main "Installation de mise à jour et récupération de données"

- Une sauvegarde des données (sur le serveur de Sage et/ou sur un support amovible au choix),
- L'installation de la mise à jour du logiciel à partir du CD ou en procédant au téléchargement préalable de la nouvelle application,
- Le référencement (hors clé de débridage),
- La récupération des données de l'ancienne version et vérification des données,
- L'aide au démarrage, lancement du logiciel.

2.4 - Prise de main "Paramétrage Réseau"

- La sauvegarde des données (sur le serveur de Sage et/ou sur un support amovible au choix),
- La vérification des politiques de sécurité en cours sur le réseau,
- L'installation de l'application sur le serveur (à partir du CD ou via le téléchargement),
- La mise à jour du logiciel (si besoin) et la vérification des données,
- La récupération des données de l'ancienne version et la vérification des données,
- Le paramétrage des sécurités afin de laisser l'application fonctionner (pare-feu, antivirus, téléchargement),
- La vérification de la connectivité des différents postes utilisant l'application.

2.5 - Prise de main "Changement de poste avec nouvelle version"

- Une sauvegarde des données (sur le serveur de Sage et/ou sur un support amovible au choix),
- L'installation de la nouvelle application sur le nouveau PC, à partir du CD ou en procédant au téléchargement préalable,
- La vérification sur l'ancien PC de la bonne cohérence des données,
- Le transfert des données de l'ancien PC vers le nouveau,
- La mise à jour des données puis la vérification de la cohérence de celles-ci.

2.6 - Prise de main "e-Sauvegarde : mise en place et paramétrage"

- La mise en place du service dans l'application.
- Un test de fonctionnement avec une 1^{ère} sauvegarde.

2.7 - Prise de main "Intégration d'une sauvegarde issue d'un autre logiciel que Ciel"

- Une sauvegarde des données (sur le serveur de Sage et/ou sur un support amovible au choix),
- L'analyse de la sauvegarde issue d'un autre canal que le logiciel Ciel,
- L'intégration de cette sauvegarde dans l'application Ciel,
- La vérification de la cohérence des données.

2.8 - Prise de main "Intégration MAJDISK"

- Une sauvegarde des données (sur le serveur de Sage et/ou sur un support amovible au choix),
- Le téléchargement du dernier fichier de paramétrage,
- L'intégration du fichier,
- La vérification de la cohérence des données.

PRISE DE MAIN A DISTANCE THEMATIQUE

2.9 - Prise de main "DADS-U" (Déclaration Automatisée des Données Sociales Unifiées)

- L'installation du logiciel de paye et du logiciel DADS-U,
- Le contrôle informatique de votre dossier de paye avant importation dans le logiciel DADS-U,
- L'importation de la ou les sociétés paye dans le logiciel DADS-U,
- Le contrôle de l'intégrité informatique et la cohérence des données dans le logiciel DADS-U,
- Des explications sur les données devant être saisies dans le module DADSU
- La simulation d'un envoi EDI ou la génération sur le disque d'un fichier DADS-U.
- Limite d'intervention : cette prestation ne contrôlera pas l'application de la législation fiscale dans le contexte de votre activité.

2.10 - Prise de main "Annualisation de la réduction Fillon"

- Pré-requis : Les versions*.50 devront avoir été installées sur le poste préalablement par le Client
- Sauvegarde du dossier Client
- Mise en place du MAJPAYE ou personnalisation du paramétrage existant (le cas échéant)
- Lancement du recalcul des cumulés (si nécessaire)
- Création du bulletin avec l'insertion des lignes pour Fillon
- Vérification des montants Fillon via le simulateur de l'URSSAF (si le Client est dans le cas général)

- Génération de l'état Réduction des cotisations
- Limite d'intervention : cette prestation ne contrôlera pas l'application de la législation fiscale dans le contexte de votre activité.

2.11 - Prise de main "Clôture Annuelle avec Ciel Compta"

- Vérifications préalables :
- Installation et/ou mise à jour de la dernière version,
- Contrôle des données et des différentes saisies (opérations diverses, génération des écritures de dotations aux amortissements, etc.),
- Vérification de la validation de toutes les déclarations de TVA,
- Edition du bilan synthétique et du compte de résultat (impression ou génération d'un PDF) et/ou des états analytiques le cas échéant,
- Validation du brouillard.
- Au cours de cette prestation, les opérations suivantes seront effectuées :
- Sauvegarde des données (sur le serveur de Sage et/ou sur un support amovible),
- Archivage DGI pour les versions compatibles,
- Clôture de l'Exercice,
- Réouverture de l'Exercice,
- Explications sur l'écriture des AN et sur les possibilités de modifications.
- Limite d'intervention : cette prestation ne contrôlera pas l'application de la législation dans le contexte de votre activité.

2.12 - Prise de main "EDI TDFC sur Ciel Etats Comptables et Fiscaux ou Ciel Compta"

- Activation immédiate du compte chez Saga,
- Paramétrage des éléments pour la génération EDI,
- Installation de directDéclaration et contrôle de l'activation,
- Préparation de l'envoi,
- Envoi ou rappel des dates d'envoi (dépendant de l'ouverture de service).
- Limite d'intervention : cette prestation ne contrôlera pas l'application de la législation dans le contexte de votre activité.

2.13 - Prise de main "Liasse papier sur Ciel Etats Comptables et fiscaux ou Ciel Liasse fiscale"

- Paramétrage du dossier : exercice, régime fiscal,
- Intégration / Import de la balance, vérification technique et/ou reparamétrage),
- Lancement du contrôle de cohérence et démonstration du reparamétrage de la liasse sur 2 cellules exemples,
- Exemple d'édition de la liasse agréée avec option de sélection de feuillet.
- Limite d'intervention : cette prestation ne contrôlera pas l'application de la législation dans le contexte de votre activité.

2.14 - Prise de main "Fin de mois Paye"

- Génération d'une sauvegarde (mois à clôturer),
- Lancement des outils de vérification du logiciel,
- Edition des états de contrôle :
 - Edition des bulletins de paye
 - Journal de paye, livre de paye, charges à payer,
 - DUCS : paramétrages de 2 cotisations à titre d'exemple (URSSAF),
- Visualisation de l'état généré et contrôle du bon paramétrage
- Envoi du document type "paramétrage DUCS" (pour Windows uniquement)
- Etat des heures exonérées ou réduction de cotisations le cas échéant,
- Etat du paiement avec virement magnétique.
- Génération et transfert du journal comptable,
- Création des bulletins du mois suivants en mode automatique sans personnalisation,
- Lancement des outils de vérification informatique,
- Génération d'une sauvegarde (nouveau mois).
- Limite d'intervention : cette prestation ne contrôlera pas l'application de la législation dans le contexte de votre activité. La fiscalité du dossier de paye et des bulletins reste sous la responsabilité du Client.

2.15 - Prise de main "Ciel Gestion Intégrale"

- Installation du produit : "Ciel Gestion Intégrale" (monoposte ou réseau)
- La récupération et la vérification de l'intégrité des données.
- Démonstration des principales fonctionnalités de "Ciel Gestion Intégrale"

IMPORTATION DE DONNEES

2.16 - Prérequis pour une prestation d'importation de données :

- Transmission des données : les données doivent toujours être compressées avant l'envoi à l'assistance technique Ciel.
- Le support de transmission dépend du poids (Mo ou Go) des données, selon le tableau des "Supports de stockage" figurant ci-dessous ou sur le site internet www.ciel.com rubrique "Prestations techniques".

Volume des données compressées	Support d'envoi	Windows	MAC
< à 5 Mo	E-mail	OUI	OUI
> à 5 Mo et < 500 Mo	Serveur FTP	OUI	OUI
> à 500 Mo	CD-Rom ou DVD*	OUI	OUI
Selon capacité de la clé	Clé USB*	OUI	OUI
Supports non acceptés	Disquette, loméga Zip, loméga jaz, Memory Stick, xSD, SD, micro SD, Compact flash.	NON	NON

* Le support sera retourné par Sage uniquement dans le cas où le client en fait la demande. Ce retour, par voie postale, sera facturé 15€ HT.

2.17 - Importation Unique

- Sage informera le Client de la faisabilité de la prestation. Si, après étude de la demande, le traitement de la prestation d'importation est irréalisable, celle-ci ne sera pas facturée.
- Le Client sera informé des éléments importés dans le logiciel Ciel et ceux qui ne le sont pas. Aussi, nous ne garantissons pas la récupération intégrale des données fournies par le Client.
- Chaque traitement d'importation est spécifique, aussi nous ne pouvons garantir un délai de traitement.
- Le service Assistance prendra contact avec le Client suite au traitement d'importation et rendra compte de ses conclusions.

2.18 - Importation avec outil

- Sage informera le Client de la faisabilité de la prestation. Si, après étude de la demande, le traitement de la prestation d'importation est irréalisable, celle-ci ne sera pas facturée.
- Le Client sera informé des éléments importés dans le logiciel Ciel et ceux qui ne le sont pas. Aussi, nous ne garantissons pas la récupération intégrale des données fournies par le Client.
- Chaque traitement d'importation est spécifique, aussi nous ne pouvons garantir un délai de traitement.

- Le service Assistance prendra contact avec le Client suite au traitement d'importation et rendra compte de ses conclusions.
- Sage fournira au Client une notice d'utilisation de l'outil d'importation.

PERSONNALISATION D'ETATS

2.19 - Personnalisation – de 5 éléments (PE5)

La réalisation de la prestation de "personnalisation de l'état" s'applique à raison de cinq (5) "éléments" maximum. Est défini comme "élément" tout champ (calculé, de paramétrage, de nature), colonne, icône ou image, rajouté, modifié ou supprimé.

Limite d'intervention : sur les états de type "fiscaux", Sage ne s'engage pas d'un point de vue fiscal et personnalisera le paramétrage en fonction des éléments comptables transmis par le Client.

Sur les états de type "fiscaux", seules cinq modifications, suppressions ou créations seront acceptées. Cette prestation ne comporte pas la création "de toute pièce" d'un état. Il ne sera pas possible d'effectuer d'autres demandes de personnalisation après que l'état ait été réalisé et transmis par Sage, et cela même si le nombre maximum d'éléments n'a pas été utilisé par le Client (cinq au maximum). Dans le cas contraire, ces nouvelles demandes feront l'objet d'un nouveau devis.

2.20 - Personnalisation - de 10 éléments (PE10)

La réalisation de la prestation de "personnalisation de l'état" s'applique à raison de dix "éléments" maximum. Est défini comme "élément" tout champ (calculé, de paramétrage, de nature), colonne, icône ou image, rajouté, modifié ou supprimé.

Limite d'intervention : sur les états de type "fiscaux", Sage ne s'engage pas d'un point de vue fiscal et personnalisera le paramétrage en fonction des éléments comptables transmis par le Client.

Sur les états de type "fiscaux", seules dix modifications, suppressions ou créations seront acceptées. Cette prestation ne comporte pas la création "de toute pièce" d'un état. Il ne sera pas possible d'effectuer d'autres demandes de personnalisation après que l'état ait été réalisé et transmis par Sage, et cela même si le nombre maximum d'éléments n'a pas été utilisé par le Client (10 au maximum). Dans le cas contraire, ces nouvelles demandes feront l'objet d'un nouveau devis.

2.21 - Création de modèle personnalisé (PEP)

La prestation de "personnalisation de l'état" s'effectue en fonction des éléments transmis par le Client lors de "l'étude". Est défini comme "élément" tout champ (calculé, de paramétrage, de nature), colonne, icône ou image, rajouté, modifié ou supprimé.

Important : L'étude ne peut être remboursée au Client et cela quel qu'en soit le motif. En cas d'acceptation de l'étude par le Client, celle-ci sera déduite du devis de réalisation.

Limite d'intervention : sur les états de type "fiscaux", Sage ne s'engage pas d'un point de vue fiscal et personnalisera le paramétrage en fonction des éléments comptables transmis par le Client. Cette prestation ne comporte pas la création "de toute pièce" d'un état. Il ne sera pas possible d'effectuer d'autres demandes de personnalisation après que l'état ait été réalisé et transmis par Sage. Dans le cas contraire, ces nouvelles demandes feront l'objet d'un nouveau devis.

ARTICLE III - MODALITÉS D'INTERVENTION

Afin de satisfaire la sollicitation d'intervention par le Client auprès de Sage, celui-ci doit envoyer au siège social de Sage (Sage – 10, rue Fructidor 75017 PARIS), les documents suivants : "la Demande de prestation - l'Accord de réalisation" complétés, signés et accompagnés du règlement.

Le Client doit prendre connaissance et accepter les présentes Conditions Générales.

Le paiement correspondant au montant de la prestation devra être joint au dossier de demande de prestation.

Important : La prise en charge d'une demande ne comportant pas l'un des éléments précités, sera suspendue jusqu'à sa régularisation par le Client.

L'ensemble des Prestations Techniques réalisées par l'Assistance Ciel ne sont pas compris dans les Services de maintenance proposés par Sage. Les prises de main à distance, importations et personnalisations d'états sont facturées en supplément des Services Ciel.

ARTICLE IV - INFORMATIONS

Pour s'informer sur les conditions relatives aux prestations techniques, le Client peut : contacter le service commercial ou le service Assistance par téléphone aux numéros qui lui seront indiqués par Sage au moment de la commande, ou se connecter sur le site www.ciel.com rubrique "Prestations Techniques".

ARTICLE V - ANNULATION D'UNE PRESTATION TECHNIQUE

Toute Prestation Technique programmée entre le Client et Sage et faisant l'objet par la suite d'un avoir émis par Sage ne sera remboursé qu'à hauteur du prix effectivement payé par le Client.

Toute annulation d'une heure/journée de prestations moins de dix (10) jours ouvrés avant la date prévue, entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 50 %.

Toute annulation d'une heure/journée de prestation moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue, entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 100 %.

ARTICLE VI - MODIFICATION DES CONDITIONS DES PRESTATIONS

Sage se réserve le droit de modifier le périmètre d'intervention des Prestations Techniques ou les présentes Conditions à tout moment et sans préavis, sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnisation que ce soit au Client et notamment :

- L'attribution, les remises et conditions propres aux prestations,
- Les moyens d'information mis à la disposition des Clients (site internet, numéro de téléphone, adresse postale...).

Sage informera le Client par tout moyen qu'il juge approprié des changements opérés et, le cas échéant, de la modification des conditions, en respectant un préavis d'un mois.

ARTICLE VII - PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES PERSONNELLES

Sage assure l'entière confidentialité quant au contenu des données à traiter. Les informations recueillies lors de l'acquisition d'une prestation Ciel par Sage ont un caractère obligatoire et sont indispensables à la fourniture des services. Sage assure la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations nominatives qu'elle traite dans le respect de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 ainsi que le secret des correspondances privées. Le Client de Sage dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations le concernant dans son Espace "Mon Compte". Le Client de Sage autorise cette dernière à lui communiquer des informations relatives à la souscription aux services de maintenance et aux produits et services Sage. L'utilisation des informations recueillies par Sage à des fins commerciales n'est effectuée qu'avec l'acceptation expresse du Client.

ARTICLE VIII - DÉFINITION DES DROITS CONCÉDÉS

Sage est l'unique propriétaire du résultat des prestations objet des présentes et à ce titre concède au Client :

Un droit non exclusif et non transférable d'utilisation du résultat des prestations réalisées par Sage dans le cadre des présentes ;

- Un droit de copie des prestations réalisées à des fins de sauvegarde ou d'archivage ;

- Un droit de combinaison des prestations réalisées avec d'autres progiciels.

La licence d'utilisation du résultat des prestations réalisées concédée dans le cadre des présentes sera effective dès paiement des prestations à Sage et restera en vigueur aussi longtemps que le Client en continuera l'utilisation.

ARTICLE IX - RESPONSABILITÉ

Dans le cadre des prestations exécutées au titre de cette demande, Sage n'est tenue qu'à une obligation de moyens. A ce titre, il est rappelé au Client qu'il lui appartient d'effectuer des sauvegardes conformément aux usages.

En cas de prestations non conformes, Sage réalisera de nouveau les services dus. 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.

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de Sage, et ce y compris au titre de la loi n°98-389 du 19 Mai 1998, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par Sage au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder les sommes annuelles versées par le Client dans le cadre des prestations réalisées au titre de la commande concernée.

Sage ne saurait être tenu responsable en cas de retard, de perte ou de mauvaise distribution du courrier ni de son envoi à une adresse erronée, de problèmes de connexion téléphonique et Internet, retardant ou empêchant l'exécution des obligations dont Sage a la charge au titre des Prestations Techniques. Sage

ne saurait être tenu responsable ni des erreurs relatives au contenu des informations communiquées par le Client ni de leurs conséquences éventuelles.

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 les Parties. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

ARTICLE XI - MODALITÉS FINANCIÈRES

Le prix correspondant aux prestations commandées est un prix forfaitaire qui figure en annexe ou dans le devis y afférent.

Chaque prestation fera l'objet d'un devis signé par les deux parties et donnera lieu à l'émission d'une facture récapitulant les prestations effectuées.

Les conditions de paiement sont à trente (30) jours suivant la date de facture par Lettre de Change Relevé Magnétique, ou tout autre moyen de paiement dématérialisé de type Prélèvement Automatique, etc.

Tout retard de paiement donnera lieu, huit (8) jours après mise en demeure restée infructueuse, à l'application de pénalités de retard, au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, calculées 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.

En cas de non-paiement d'une seule facture à son échéance, Sage pourra, sans mise en demeure préalable, exiger le paiement immédiat de toutes sommes lui restant dues par le Client. Sage disposera alors du droit de suspendre l'exécution de ses prestations telles que prévues dans le présent contrat jusqu'au règlement par le Client de la facture en cause. Les Parties conviennent que cette suspension ne peut être considérée comme une résiliation du contrat du fait de Sage, ni ouvre un quelconque droit à indemnisation pour le Client.

Aucune compensation ne pourra intervenir sans l'accord formalisé de Sage.

ARTICLE XII - RENONCIATION

Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de Sage ayant trait à l'exécution du présent contrat 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 XIII - RÉSILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties à une obligation prévue au présent contrat, non réparé dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du contrat, sans préjudice de tout dommage et intérêt auquel elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

Le non-paiement et l'acte de contrefaçon constituent des manquements graves au 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, ceci n'empêchant pas Sage de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances.

ARTICLE XIV - COMPÉTENCE DE JURIDICTIONS

Le présent Contrat est soumis à la loi Française.

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris nonobstant pluralité de défendeurs, y compris pour les procédures d'urgence conservatoires en référé ou sur requête.

En cas d'opposition du Client à une requête en injonction de payer, compétence expresse est également attribuée au Tribunal de Commerce de Paris.