

CONDITIONS GENERALES SERVICES ASSISTANCE DES PROGICIELS CIEL

Octobre 2011

AVERTISSEMENT

Toute utilisation d'un progiciel Ciel et/ou des services d'assistance implique l'acceptation par le Client des conditions d'utilisation et d'assistance Ciel applicables, qui prévalent sur toutes conditions d'achat du Client, dont le client reconnaît avoir pris connaissance avant toute passation de commande.

Dans le cas où les conditions générales d'utilisation et d'assistance des progiciels Ciel prévoient une durée d'utilisation limitée et notamment celles existantes pour le progiciel Paye Ciel Quantum, pour le progiciel Intégrale de Gestion Ciel Quantum ou pour le progiciel Ciel Professionnel Indépendant, le client reconnaît avoir été informé préalablement que l'utilisation du Progiciel Ciel commandé est soumise au paiement annuel de la redevance d'utilisation et d'assistance ou de l'abonnement d'utilisation et d'assistance.

A titre de rappel, il est précisé que les conditions générales d'utilisation et 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 conditions susvisées prévalent sur les présentes conditions générales figurant ci-après. A défaut d'existence de telles conditions ou de contrats spécifiques signés, les conditions décrites ci-dessous, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance, s'appliquent à toute souscription par le Client de prestations d'assistance Ciel, directement auprès de Sage ou par l'intermédiaire d'un revendeur.

ARTICLE 1

Sage activité Ciel s'engage à assurer les deux services d'assistance distincts suivants :

- **Service d'Assistance Téléphonique** : de 9h00 à 18h00* du lundi au jeudi et de 9h à 17h 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 dans les conditions de l'article 13.

- **Ciel Service Assistance Online** : service en ligne exclusivement réservés aux clients possédant Ciel Compta Facile ou Ciel Facturation Facile, 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 DADS-U : service en ligne limité à une période définie annuellement par Sage activité Ciel et communiquée au plus tard un (1) mois avant le début dudit Service (sous réserve de modifications par Sage activité Ciel), 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.

ARTICLE 2

Les conditions générales, constituées du document et du bon de commande ou du devis complété, daté et signé, sont conclues pour une durée d'un an à compter de leur acceptation par l'abonné. Dans le cadre d'offre comprenant la licence de progiciels Sage activité Ciel ainsi que l'abonnement annuel au service d'assistance associée, la date d'acceptation du service ne saurait dépasser trente (30) jours après la date d'achat.

Chaque service d'assistance sera reconduit par la suite tacitement pour des périodes successives d'un an (excepté le Service Assistance Online DADS-U). Le Client recevra par courrier un avis d'échéance contenant une nouvelle proposition tarifaire de Sage activité Ciel. La partie qui déciderait de ne pas reconduire les présentes conditions générales devra notifier cette décision à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, deux mois avant la fin de la période en cours. En l'absence d'indication contraire du Client, Sage activité Ciel facturera le Client du montant figurant sur son avis d'échéance.

Concernant le Service Assistance Online DADS-U, les clients pourront bénéficier moyennant paiement de ce Service pour une période définie annuellement par Sage activité Ciel et communiquée au plus tard un (1) mois avant le début dudit Service (sous réserve de modifications par Sage activité Ciel). Ce Service est gratuit pendant cette période pour les abonnés à Ciel Service Platine.

ARTICLE 3

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

ARTICLE 4

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 activité Ciel.

ARTICLE 5

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 des présentes conditions générales par toute autre personne sous son autorité.

ARTICLE 6

Dans le cadre de l'abonnement à Ciel Service Platine, Ciel Service Premier et Ciel Service Privilèges, Sage activité Ciel pourra fournir gratuitement (hors frais de conditionnement, de téléchargement et d'envoi de la mise à jour) une nouvelle version du progiciel dans le respect des conditions de l'article 13.

Dans le cadre de l'abonnement à Ciel Service Assistance Online, le client bénéficie d'une nouvelle version du progiciel exclusivement en la téléchargeant sur ciel.com et dans le respect des conditions de l'article 13.

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

ARTICLE 7

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 Sage activité Ciel et dans la documentation commerciale afférente à ces services. Sage activité Ciel se réserve le droit de modifier unilatéralement et sans préavis leur contenu. L'abonné reconnaît expressément que Sage activité Ciel n'est tenue qu'à une obligation de moyens pour l'exécution de toute prestation de services dans le cadre des présentes conditions générales et ce, quel que soit le niveau de complexité de cette prestation. Si le Service Assistance Online se révèle insuffisant pour le client au regard de ses besoins, Sage activité Ciel propose un accès à l'Assistance Téléphonique Ciel, contre paiement et après facturation, d'un Service Premier ou d'un accès Téléphonique 24h.

En outre, la responsabilité de Sage activité Ciel ne peut être engagée en cas d'absence

d'application de conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique ou de conseils n'émanant pas de Sage activité Ciel elle-même. Sage ne pourra être tenue pour responsable de la mise en œuvre par le client de la préconisation émise par l'agent et de ses conséquences.

ARTICLE 8

L'abonné est seul responsable de l'usage qu'il fait des informations procurées et supporte tous les risques afférents à cet usage. En particulier, il incombe à l'abonné de prendre toutes les dispositions nécessaires pour préserver l'intégrité de ses programmes et de ses données, notamment en mettant en œuvre les procédures de sauvegarde appropriées.

ARTICLE 9

Sage activité Ciel ne pourra être tenue responsable d'éventuels dommages ou incidents résultant d'un retard ou d'un manquement dans l'exécution des services, y compris, et sans que ce soit limitatif, des pertes de programmes ou de données, des pertes de profits ou des manques à gagner, et ce même dans les cas où Sage activité Ciel a été informée de la possibilité de tels dommages. En tout état de cause, la responsabilité de Sage activité Ciel ne saurait excéder, pour tout dommage, le montant du prix versé pour l'année en cours par l'abonné à Sage activité Ciel pour la fourniture du(des) service(s).

ARTICLE 10

Sage activité Ciel pourra, sans préjudice de ses autres droits et recours, résilier les présentes conditions générales de plein droit et sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception en cas de manquement de l'abonné à l'une de ses obligations. Cette résiliation ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par Sage activité Ciel.

En cas de dénonciation sans motif par Sage activité Ciel des présentes conditions générales, Sage activité Ciel remboursera l'abonné au prorata du prix payé par ce dernier correspondant à la période non couverte par le service en question.

ARTICLE 11

Aucune des parties ne sera responsable d'un retard ou d'un défaut d'exécution de ses obligations imputables à un cas de force majeure.

Est considéré comme cas de force majeure, tout évènement indépendant de la volonté des parties irrésistible et imprévisible qui interviendrait pendant l'exécution des accords contractuels et qui empêcherait partiellement ou totalement leur exécution.

Les dispositions du présent paragraphe ne pourront cependant, en aucun cas, dispenser une partie de régler à l'autre toute somme qu'elle lui devrait.

ARTICLE 12

Nonobstant les dispositions de l'article 2, en cas de modification des services proposés, la redevance pourra être révisée. Dans ce cas et sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un (1) mois après la notification de la modification, les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit. Le présent contrat sera résilié à défaut d'accord entre les Parties.

ARTICLE 13

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 activité Ciel 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 activité Ciel n'assurera également pas les services de maintenance dans les cas suivants :
- l'utilisation du progiciel non conforme à la documentation fonctionnelle et en particulier non-respect par le Client des procédures de sauvegardes préconisées par Sage activité Ciel,
- poursuite de l'exploitation du progiciel sans l'accord de Sage activité Ciel consécutivement à un incident.

ARTICLE 14

En cas de paiement par prélèvement automatique mensuel de l'abonnement au service de maintenance, tout impayé pour manque de provision ou refus de paiement non motivé, donnera lieu, dès la première présentation, à la facturation de frais au client et provoquera la suspension des services de maintenance jusqu'au paiement complet des sommes dues par l'abonné.

ARTICLE 15

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français.

Tout litige relatif à son interprétation ou à son exécution 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.

Le contenu des services d'assistance relatifs aux progiciels Ciel sont consultables sur notre site www.ciel.com.

L'abonné reconnaît expressément avoir pris connaissance et avoir accepté les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des Progiciels Ciel consultables sur le site internet www.ciel.com.

* 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 01/06/2006).

Et tout devient facile

