

Vos remises sont calculées en fonction de votre chiffre d'affaires Ciel réalisé du 1^{er} octobre 2012 au 30 septembre 2013.

Voici les conditions commerciales et financières Ciel dont vous pouvez bénéficier :

Grille de remises des logiciels Ciel

	CA > 2 000€	2 000€ > CA > 1 000€	CA < 1 000€
Ciel Gestion Intégrale ⁽¹⁾ / Ciel Paye Intégrale ⁽²⁾	50%	36%	33%
Gamme Ciel Evolution	42%	36%	33%
Gamme Ciel Millésime	30%	30%	26%
Gamme Ciel Facile	20%	20%	20%

Grille de remises des Services Ciel

	CA > 2000 €	2 000€ > CA > 1 000€	CA < 1 000€
Mise à jour	20%	20%	15%
Assistance Editeur <i>Assistance assurée par Ciel</i>	25%	20%	20%
Assistance vendue simultanément avec le logiciel (alignement à la remise logiciel)	30 à 42%*	30 à 36%*	26 à 36%*
Service Centre Partenaire ⁽³⁾ <i>Assistance assurée par le revendeur</i>	Contactez votre conseiller au 01 55 26 33 40	Contactez votre conseiller au 01 55 26 33 40	Non accessible
Ciel e-Service Paye ⁽⁴⁾ (rémunération annuelle récurrente)	25%	25%	25%

Grille de remises Flex

	Partenaire Certifié avec le Service Centre Partenaire ⁽³⁾	Apporteur d'Affaire (revendeurs certifiés ou non)	
		CA > 2 000 €	2 000€ > CA
Offres Simplyflex, Ultraflex et Extraflex ⁽⁵⁾	50% récurrent	45% la 1 ^{re} année	40% la 1 ^{re} année

(1) L'utilisation de Ciel Gestion Intégrale est obligatoirement liée à la Formule Sérénité de Ciel (licence + contrat). La Formule Sérénité de Ciel Gestion Intégrale nécessite un engagement de 12 mois, renouvelé par tacite reconduction.

(2) L'utilisation de Ciel Paye Intégrale est obligatoirement liée à la souscription d'un Service Premier, Platine (en mode Droit d'utilisation annuelle) ou d'un Service Centre Partenaire, qui sera automatiquement renouvelé par Ciel à la date anniversaire.

(3) La conclusion d'un Service Centre Partenaire Ciel vaut acceptation sans réserve de la Charte SCP disponible dans votre espace partenaire (ciel.com). Elle est modifiable à tout moment par Sage Activités Ciel.

(4) Ciel e-Service Paye est un service accessible par Internet et soumis à un abonnement annuel.

(5) Les offres Simplyflex, Ultraflex et Extraflex sont des abonnements "tout inclus" (logiciel + services) sans engagement sur la gamme Ciel Evolution.

*La remise varie en fonction de la gamme de la licence vendue (cf. tableau de remises logiciel).

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 Ciel Paye Intégrale, pour le progiciel Ciel Gestion Intégrale ou pour le progiciel Ciel Professionnel Indépendant souscrit en formule Sérénité, le Client reconnaît avoir été informé préalablement que l'utilisation du progiciel Ciel (ci-après "Progiciels") commandé est soumise selon l'offre choisie au paiement 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/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 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-dessus, 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.

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

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 ou bon de commande 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 des présentes conditions générales 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 Privileges 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 Privileges 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 Privileges, Ciel Service Assistance Online, Sage mettra gratuitement à disposition du Client la mise à jour de son Progiciel sur son espace Moncompte.

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 Privileges 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 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 ;
- 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 et renouvellement du contrat

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 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 ainsi que le Service Ciel Mise à jour seront reconduits par la suite tacitement pour des périodes successives d'un an (excepté le Service Assistance Online N4DS). Le Client recevra par courrier un avis d'échéance contenant une nouvelle proposition tarifaire de Sage. 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 facturera le Client du montant figurant sur son avis d'échéance.

ARTICLE 5 - Redevance annuelle

En contrepartie des services fournis par Sage, le Client s'engage à régler à Sage, le montant de la redevance qui variera en fonction de la formule souscrite.

Les redevances sont facturées annuellement et sont payables soit mensuellement soit annuellement.

ARTICLE 6 - Absence ou retard de règlement

Dans le cas où le Client n'aurait pas réglé le montant de la redevance annuelle, Sage se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution des services, et ce jusqu'au complet paiement du prix.

Tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal, calculées par jour de retard.

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 précéderait à un règlement partiel, Sage sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

ARTICLE 7 - Révision de prix

Sage se réserve la possibilité de réviser annuellement, à chaque renouvellement, le montant desdites redevances en appliquant le nouveau tarif en vigueur.

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.

ARTICLE 8 - Résiliation pour faute

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 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.

En outre, en cas de non règlement de sommes dues par le Client ne faisant pas l'objet de justifications significatives explicitement à Sage, cette dernière pourra résilier le contrat de plein droit après l'avoir signifié 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, la totalité des montants facturés restant dus.

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.

ARTICLE 9 - 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 10 - Données Personnelles

Toutes les informations collectées sont nécessaires aux traitements des demandes du Client relatives aux présentes Conditions Générales. 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 11 - 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 12 - 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 13 - 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 des présentes conditions.

ARTICLE 14 - Loi applicable et attribution de compétence

LES PRESENTES CONDITIONS SONT SOUMISES A LA LOI FRANCAISE.

EN CAS DE LITIGE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES EN REFERE OU PAR REQUETE.

EN CAS D'OPPOSITION DU CLIENT A UNE REQUETE EN INJONCTION DE PAYER, COMPETENCE EXPRESSE EST EGLEMENT ATTRIBUEE 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).