

Contrat d'Assistance Sage

A titre de rappel, il est précisé que les conditions générales d'utilisation 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.

Toute souscription par le client d'un contrat d'Assistance Sage, directement auprès de Sage France ou par l'intermédiaire d'un revendeur, implique d'une part l'acceptation par le client des conditions complètes et détaillées du contrat d'Assistance Sage, dont il reconnaît avoir pris connaissance, et d'autre part qu'il possède les compétences minimales nécessaires à l'utilisation des Progiciels.

1) Description des formules d'assistance Sage

Sage France propose à ses clients quatre formules d'assistance dont le descriptif complet des services figure au document « Politique Générale d'Assistance Sage » disponible auprès de Sage France ou des Revendeurs Sage :

a) La formule Sage Classique comprend les services suivants :

?? Assistance à distance :

- accès gratuit (hors coût de la communication) et illimité (pendant les horaires d'ouverture du service) à une assistance téléphonique fournie exclusivement pour les dysfonctionnements **reproductibles des Progiciels couverts par le contrat d'Assistance Sage, et utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Sage France,**
- accès à une web assistance 24H/24 – 7J/7 (« base de connaissances » via le site www.sage.fr).

?? Gratuité des mises à jour des Progiciels (sauf frais d'expédition pour les clients hors France Métropolitaine)

?? Diffusion d'informations privilégiées:

- lettre d'information électronique (Newsletter) sur la boîte e-mail du client,
- Espace utilisateurs dédié dans le site www.sage.fr,

?? Remises sur services Sage :

- 50% de remise sur le diagnostic et la réparation Standard de fichiers,
- 50% de remise sur le diagnostic et la réparation Expresse de fichiers,
- 10% de remise sur les formations dispensées dans les locaux de Sage France. Cet avantage n'est pas cumulable avec d'autres offres de formations proposées par Sage France.

b) La formule Sage Optima inclut tous les services de la formule Sage Classique en y ajoutant :

?? Accompagnement personnalisé assuré directement par Sage France qui comprend :

- un accès prioritaire auprès d'interlocuteurs dédiés,
- un plan de suivi technique,

?? Diffusion d'informations privilégiées: Lettre mensuelle d'informations légales françaises.

?? Gratuité sur le diagnostic et la réparation Standard de fichiers.

c) La formule Sage Proxima inclut tous les services de la formule Sage Classique en y ajoutant :

?? Service personnalisé de proximité assuré directement par le revendeur auprès duquel la formule Sage Proxima a été souscrite :

- des interlocuteurs techniques dédiés,
- un plan de suivi technique,

?? Diffusion d'informations privilégiées: Lettre mensuelle d'informations légales françaises.

d) La formule Sage Exclusive inclut tous les services de la formule Sage Optima en y ajoutant un accompagnement personnalisé assuré directement par SAGE France qui comprend :

Un crédit d'interventions sur site permettant une utilisation approfondie des Progiciels. La liste des interventions est disponible auprès de Sage et comprend notamment, selon les produits concernés:

- installation des mises à jour,
- formations aux fonctionnalités des Progiciels,
- formations techniques permettant de personnaliser les éditions ou les écrans de saisie,
- vérification de la cohérence de la base de données, traitements préventifs avant les clôtures,
- personnalisation des Progiciels,
- optimisation des échanges de données entre les Progiciels.

En aucun cas, les prestations proposées au titre de la formule Sage Exclusive ne peuvent se substituer aux interventions de mise en œuvre et d'installation initiale des Progiciels.

Chaque date d'intervention sera déterminée par Sage France en fonction de ses disponibilités et en accord avec le client. Sage France se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande d'intervention sur site notamment en cas de demande imprécise, ou d'absence d'interlocuteurs compétents chez le client.

Les jours non consommés sur la période annuelle expirée ne pourront pas être reportés sur la période suivante même si le contrat est renouvelé.

Par la souscription au présent contrat, le client est réputé avoir pris connaissance et accepté l'ensemble des modalités d'exécution des services relevant de la formule à laquelle il a adhéré et figurant au document « Politique Générale d'Assistance Sage ».

2) Durée-résiliation

Le contrat d'assistance est conclu pour une durée d'un an à compter de la date indiquée dans la partie "désignation" de la facture adressée au client (ou à son revendeur), sauf dispositions contraires de la facture. Sauf dénonciation par Sage France ou par le client, par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins un mois avant son expiration, le contrat d'assistance sera automatiquement reconduit par tacite reconduction. 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 France.

3) 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 du contrat d'Assistance Sage. Sage France se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution du contrat en cas de non-paiement, et ce jusqu'au complet paiement du prix. Sage France se réserve la possibilité de réviser le prix du contrat 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 une fois et demi le taux de l'intérêt légal calculé par jour de retard.

4) Responsabilité

Les obligations de Sage France sont définies à l'article 8 des "Conditions Générales d'Utilisation des Progiciels Sage" dont le client reconnaît avoir pris connaissance.

En tout état de cause, Sage France n'est tenue qu'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 France 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 téléphonique ou de conseils n'émanant pas de Sage France elle-même.

En aucun cas, Sage France ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Il est de la responsabilité du client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires.

Il est expressément convenu que la responsabilité de la société Sage France ne peut en aucun cas être recherchée pour tout dommage direct ou indirect pouvant survenir lors de l'intervention sur le site du client de l'un des préposés de Sage France. Par ailleurs, Sage France ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout problème ou réclamation concernant des prestations effectuées par le

revendeur, ou de tout incident, erreur ou retard intervenu dans le cadre du service de diffusion d'informations privilégiées, et cela tant à l'égard du client qu'à l'égard des tiers.

Si la responsabilité de Sage France 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 France, au titre de la période de 12 mois en cours lors de la survenance du dommage. Toutefois, en cas de dommage à la propriété causé par des employés de Sage France, celle-ci indemniserait le client dans la limite maximale de 3 millions d'Euros (3.000.000€) par fait dommageable ou série de faits dommageables connexes. Par ailleurs, en cas de dommage corporel causé par Sage France ou l'un de ses préposés, Sage France indemniserait la victime conformément aux dispositions légales applicables.

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

5) Loi et Attribution de compétence

Le présent contrat est soumis à la loi française.

En cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce de Paris, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.

POLITIQUE GENERALE D'ASSISTANCE SAGE

Toute souscription par le client d'un contrat d'Assistance Sage, directement auprès de Sage France ou par l'intermédiaire d'un revendeur, implique d'une part l'acceptation par le client des conditions complètes et détaillées du contrat d'Assistance Sage dont il reconnaît avoir pris connaissance, et d'autre part 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 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.

Le détail des prestations qui peuvent être fournies au titre du contrat d'Assistance Sage souscrit par le client, en fonction de la formule choisie, figure ci-dessous.

L'assistance téléphonique

Au titre de l'assistance téléphonique, Sage France s'efforcera, dans le cadre d'une obligation de moyens, de répondre dans les meilleurs délais, aux questions intéressant le client et liées à l'utilisation du Progiciel faisant l'objet d'un contrat d'Assistance Sage. Le nombre d'appels téléphoniques n'est pas limité. Seul le titulaire de la licence du Progiciel est habilité à contacter l'assistance téléphonique.

En aucune manière, Sage France 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.

L'assistance téléphonique est assurée par un personnel technique qualifié. Les heures d'intervention sont du Lundi au Vendredi inclus de 9 H 00 à 18 H 00, exception faite des jours fériés de Sage France. Sage France se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le client des nouvelles plages horaires.

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.

Cette prestation n'inclut pas le déplacement sur site du Client. L'intervention sur site donnera lieu à une facturation aux conditions tarifaires en vigueur, et après acceptation par le client d'un devis fourni, à moins que le Client ait souscrit à une formule d'assistance prévoyant une possibilité d'intervention sur site.

Les services décrits ci-dessus sont fournis par Sage France sous réserve que les dysfonctionnements soient reproductibles, ne soient pas dus à un Progiciel non couvert par le contrat d'Assistance Sage, que le Progiciel n'ait pas été modifié et qu'il soit utilisé conformément à sa documentation et aux préconisations indiquées par Sage France.

Les mises à jour

Sage France informe le client, par tous moyens à sa convenance, de la disponibilité d'une mise à jour. Pour obtenir une mise à jour, le client doit adresser une demande écrite à Sage France.

La nécessité de réaliser une mise à jour est déterminée unilatéralement par Sage France au regard des évolutions légales et technologiques.

Ces mises à jour comprennent les mises à jour correctives caractérisées par des corrections de dysfonctionnements, les mises à jour mineures qui comportent des modifications de fonctionnalités, les mises à jour majeures qui comportent des apports de fonctionnalités nouvelles et/ou modifiant la structure interne essentielle de la version antérieure. Ces mises à jour ne comprennent pas les nouveaux programmes ou options développés par Sage France qui doivent être acquis aux conditions tarifaires en vigueur.

La mise à jour d'un Progiciel s'accompagne d'une mise à jour du manuel électronique.

Le client installera, sous sa responsabilité, les mises à jour des Progiciels.

L'expédition des mises à jour s'effectue par tout moyen choisi par Sage France. Les frais des expéditions réalisées par Sage France sont à la charge du client pour les livraisons hors de la France Métropolitaine.

La formation

Le client bénéficie d'une remise de 10% sur les formations dispensées dans les locaux de Sage France et portant sur le Progiciel couvert par le contrat d'assistance. Cet avantage n'est pas cumulable avec d'autres offres de formation proposées par Sage France.

Les modalités d'inscription à une journée de formation sont déterminées par Sage France. Elles sont communiquées au client avant toute inscription.

La réparation des fichiers endommagés

Le client bénéficie d'une remise sur le tarif de réparation des fichiers endommagés du Progiciel faisant l'objet d'un contrat d'assistance.

Ce service de réparation comprend :

- un examen de problèmes rencontrés,
- une intervention sur les fichiers,
- un compte rendu d'intervention.

Cette prestation s'effectuera dans les locaux de Sage France. Les fichiers du client seront pris en charge par Sage France dans la limite de faisabilité technique. Sage France informera le client par courrier de la date probable de retour des fichiers récupérés. Sage France garantit l'entière confidentialité des informations contenues dans les fichiers. A ce titre, Sage France s'engage à détruire, dans un délai raisonnable, les fichiers du client.

Sage France réalisera la remise en état des fichiers dans le cadre d'une obligation de moyens.

Sauf avis contraire des services de Sage France, il est recommandé au client de cesser toute saisie sur les fichiers. En effet, tout travail effectué pendant la durée du traitement sera perdu lors de la restauration des fichiers réparés.

Les frais de retour sont à la charge du client. Les prestations de transfert de données d'une version à une autre ne sont pas incluses dans ce service de réparation de fichiers et feront l'objet d'une facturation séparée, après devis de Sage France, accepté par le client.

La lettre d'information électronique périodique (Newsletter)

Le client recevra périodiquement par mail la Newsletter Sage, destinée à l'informer des actualités commerciales et techniques relatives aux produits Sage. Cet envoi automatique pourra être interrompu à tout moment par le client, sur simple demande de sa part, adressée par mail à l'attention du service clients Sage.

Une veille légale renforcée

Le client abonné à l'une des formules concernées reçoit par courrier une lettre d'information régulière concernant des informations relatives à tous les aspects français de veille légale, fiscale et sociale. Le contenu de cette lettre est fourni par un professionnel éditeur de contenu juridique.

Accompagnement personnalisé Formule Sage Optima

- des interlocuteurs dédiés: Sage France communiquera par courrier au client concerné les noms des techniciens directement en charge du suivi de son dossier ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et codes personnels.
- un plan de suivi technique: les interlocuteurs dédiés contacteront les clients concernés de manière régulière afin de les aider dans l'optimisation de l'utilisation du logiciel. Le premier contact aura lieu dans les jours suivant la souscription à la formule ouvrant droit à ce service et permettra notamment de compléter le dossier du client.

Accompagnement personnalisé Proxima

Dans le cadre de cette formule, Sage France assure l'assistance technique à distance pour tous les besoins quotidiens de l'abonné. Le revendeur, auprès duquel le contrat initial Proxima a été souscrit, intervient ponctuellement auprès des clients pour assurer un suivi personnalisé du dossier :

- des interlocuteurs dédiés: le revendeur communiquera au client les noms de ses collaborateurs directement en charge du suivi du dossier client.

- un plan de suivi technique: les interlocuteurs dédiés chez le revendeur contacteront le client concernée pour faire des points de suivi technique réguliers.

Les journées d'intervention sur site

Dans le cadre de la Formule « Sage Exclusive », un nombre de jours d'intervention sur site est prévu. Le tableau ci-dessous récapitule le nombre de jours compris par type de logiciels.

| Logiciels bénéficiant de la Formule «Sage Exclusive » | Nb de jours compris dans la Formule |
|---|-------------------------------------|
| Comptabilité 500 | 4 |
| Comptabilité 500 Pack et Pack C/S | 4 |
| Etats Financiers 500 | 1 |
| Immobilisations 500 | 1 |
| Trésorerie 500 | 1 |
| Banque Paiement 500 | 1 |
| Rapprochement 500 | 1 |
| Gestion commerciale 500 | 4 |
| Paie et Gestion des Ressources humaines 500 | 4 |
| Comptabilité 500 Intégrale | 4 |
| Gestion commerciale 500 Intégrale | 4 |
| Gestion comptable et Financière 1000 avec ESM | 4 |
| Gestion comptable et Financière 1000 avec DSM | 4 |
| Gestion Financière des Infrastructures 1000 | 1 |
| FA7 | |

Ces journées regroupent plusieurs natures d'interventions. Le client peut choisir indifféremment un type d'intervention dans la limite du crédit de jours acquis par la souscription de sa formule «Sage Exclusive ».

Les jours non consommés sur la période annuelle expirée ne pourront pas être reportés sur la période suivante, même en cas de renouvellement du contrat d'Assistance Sage formule «Sage Exclusive ».

Si le crédit de journées est utilisé avant la date de fin de la Formule « Sage Exclusive », le client peut acquérir des journées de prestation complémentaires à un tarif privilégié (remise de 10% sur le tarif public de la journée en vigueur). Cette remise ne s'applique pas sur le forfait « frais de mission ».

Les natures des prestations incluses dans ce forfait sont les suivantes, à l'exclusion de toute autre:

- formations fonctionnelle produits,
- formations fonctionnelle métier,
- journée de prévention et d'audit technique,
- formation technique aux outils de personnalisation de l'application,
- optimisation de la base de données du client,
- formation technique aux outils d'interface

En aucun cas, les prestations proposées au titre de la formule Sage Exclusive ne peuvent se substituer aux interventions de mise en œuvre et d'installation initiale des Progiciels.

Il n'y a pas de remise quantitative pour souscription simultanée de plusieurs Formules «Sage Exclusive ».

Aucune intervention incluse dans la Formule « Sage Exclusive » ne peut être planifiée si la Formule n'est pas payée à date d'échéance de la facture.

Pour toute demande d'intervention, une pré-qualification sera effectuée par l'interlocuteur privilégié du service d'assistance afin de définir par écrit le contenu de la journée d'intervention. La date d'intervention sera déterminée par SAGE France en fonction de ses disponibilités et en accord avec le client. Le document de qualification de l'intervention sera adressé au client pour signature.

Sage France recommande au client de nommer un responsable de dossier dans son entreprise afin de centraliser d'éventuelles demandes émanant de services différents ou de natures différentes.

Sage se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande de prestation si celle-ci n'est pas assez précise, si le client n'a pas les interlocuteurs compétents pour assister à la prestation demandée, si la prestation n'entre pas dans le périmètre d'intervention proposé ou encore si Sage n'a pas les capacités d'intervenir.

Les journées d'intervention sont accomplies du lundi au vendredi inclus de 9h30 à 17h30, exception faite des jours fériés de Sage France. Les frais de déplacement des journées inclus dans la Formule « Sage Exclusive » sont intégrés dans le prix de la Formule (sauf pour les frais de déplacement hors de France métropolitaine).

Si un travail préparatoire est nécessaire avant une intervention sur site, Sage France estime le temps requis et informe le client. Après acceptation de la part du client, ces travaux effectués chez Sage France seront financés par le crédit de jours inclus dans la Formule « Sage Exclusive ».

Ces prestations ne peuvent pas être prises en compte dans le cadre de la formation continue. Elles ne peuvent pas être financées par un organisme de formation continue.

Il est expressément rappelé au client qu'avant toute intervention de SAGE France sur son site, il est de la responsabilité du client d'effectuer les sauvegardes nécessaires, SAGE France ne pouvant être déclarée responsable de la destruction ou de la détérioration de fichiers, programmes ou autres éléments, composant le système du client.

La responsabilité encourue par SAGE France dans le cadre de la Formule « Sage Exclusive » est définie à l'article 4 du « Contrat d'Assistance Sage » dont le client reconnaît avoir pris connaissance.

SAGE France s'engage à respecter une obligation de confidentialité à l'égard de toutes les informations confidentielles du client auxquelles elle aura accès à l'occasion de la réalisation des prestations et notamment aux paramètres et informations des bases de données du client.