

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION & D'ASSISTANCE DES PROGICIELS SAGE REALISE PAR LA SOCIETE 3C CONSULTANTS : CENTRE DE COMPETENCE SAGE & REVENDEUR DES SOLUTIONS SAGE

(Durée d'Utilisation limitée)

L'Utilisation par le Client des Progiciels et des services d'assistance associés entraîne nécessairement son acceptation aux présentes conditions. 3C Consultants se réserve le droit de modifier unilatéralement les dispositions qui suivent, ainsi que celles du tarif applicable. Toute modification de ces dispositions sera opposable au Client dès sa communication et cela par quelque moyen que ce soit.

Dans le cadre des présentes, " Progiciels " signifie un ensemble complet de programmes informatiques conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application et d'une même fonction. Le terme " Client " signifie toute personne physique ou morale exploitant les fonctionnalités des Progiciels pour ses besoins de gestion interne.

Les termes " Utilisation " ou " Utiliser " signifient exécuter le Progiciel afin de réaliser le traitement des opérations du Client.

Article 1- Objet :

Les présentes conditions décrivent les conditions dans lesquelles le Client est autorisé à Utiliser les Progiciels et à accéder aux services d'assistance associés.

- SAGE autorise le Client à Utiliser, pour une durée limitée, les Progiciels et leur documentation à titre personnel non exclusif, non cessible, dans la limite des droits acquis et conformément à leur destination telle que décrite aux présentes Conditions Générales et dans la documentation des Progiciels.
- Les services d'assistance varient en fonction de la formule choisie par le Client.

Article 2- Conditions d'Utilisation et d'assistance :

2.1- Conditions d'Utilisation :

a) Référencement :

La fiche de référencement fait partie intégrante des présentes Conditions que le Client déclare avoir lues et acceptées.

Le retour de la Fiche de référencement à 3C Consultants est **obligatoire**. Il doit intervenir selon les modalités décrites ci-dessous :

Il appartient au Client d'imprimer la fiche papier de référencement ou celle pré-remplie jointe au Progiciel livré, de la compléter et de l'adresser à 3C CONSULTANTS obligatoirement par mail à l'adresse suivante : assistance@3cc.fr afin de référencer le Progiciel et d'obtenir son code d'accès ou son code annuel.

Le Client dispose d'une Utilisation limitée du Progiciel jusqu'au moment où il a retourné la fiche de référencement à 3C Consultants et où il a reçu en retour son code d'accès. 3C Consultants adressera au Client le code d'accès ou le code annuel, par mail, dans les meilleurs délais à compter de la réception de la fiche de référencement correctement remplie.

b) Utilisation :

L'Utilisation des Progiciels s'entend de leur reproduction permanente ou provisoire en vue de permettre leur fonctionnement conformément aux prescriptions des présentes Conditions et de la documentation associée aux Progiciels, dans la mesure où le chargement, l'affichage, l'exécution, la transmission ou le stockage des Progiciels nécessitent une reproduction :

- conformément aux stipulations des présentes Conditions Générales et de la documentation associée aux Progiciels, et en particulier sur un matériel donné et pour un site donné.
- exclusivement pour les seuls besoins personnels et professionnels du Client.
- dans la limite du nombre de postes acquis ou du nombre de salariés ou du nombre de sociétés (quand ces limitations sont applicables aux Progiciels).
- à titre exceptionnel et provisoire et aux risques et périls du Client sur un autre site ou sur un autre matériel, uniquement dans le cadre des procédures de secours.

Il est précisé que pour les Progiciels de Paie limités en nombre de salariés, le dépassement du nombre de salariés autorisé entraîne l'arrêt de l'Utilisation du Progiciel et l'impossibilité de clôturer. Le nombre de salariés considéré est celui mouvementé au cours de chaque mois.

Par dérogation à ce qui précède :

- le droit d'Utiliser le Progiciel pourra être étendu à un ou plusieurs autres matériels ou sites limitativement énumérés avec l'accord exprès écrit et préalable de 3C Consultants et ce, en contrepartie d'une redevance complémentaire dont le montant devra être arrêté contractuellement,
- la mise en place d'une infogérance est autorisée pour les Progiciels Sage, sous réserve d'une notification préalable à 3C Consultants. L'infogérance est définie, dans le cadre des présentes, comme la possibilité donnée à un tiers de louer un Progiciel à un Client donné (constitué par une seule et unique entité juridique) en hébergeant ce dernier sur un serveur situé dans ses propres locaux ou dans ceux d'un sous-traitant. Dans le cadre d'une infogérance, le tiers réalisant les services, son éventuel sous-traitant hébergeur et le Client sont tous trois soumis au respect des présentes conditions d'Utilisation.

Toute Utilisation du Progiciel non conforme à sa destination telle que visée ci-dessus constituerait une atteinte aux droits d'exploitation du Progiciel et de ce fait, le délit de contrefaçon conformément aux dispositions de l'article L.335-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Le Client reconnaît que les Progiciels fournis par 3C Consultants sont une œuvre de l'esprit que lui-même et son personnel s'obligent à considérer comme telle en s'interdisant :

- toute copie ou reproduction en tout ou partie desdits Progiciels ou de leur documentation par n'importe quel moyen et sous n'importe quelle forme, à l'exception de la copie de sauvegarde autorisée conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle (article L.122-6) ;
- toute traduction, adaptation, arrangement ou autre modification des Progiciels, à l'exception des paramétrages et/ou développements spécifiques complémentaires aux Progiciels qui pourraient être réalisés conformément à la documentation associée ou dans le cadre des technologies ESM, DSM, Objets Métiers 100 ou Sage Ligne 100 Edition Pilotée ;
- toute intervention sur les programmes composant les Progiciels quelle qu'en soit la nature, y compris aux fins de correction des erreurs susceptibles d'affecter lesdits Progiciels dans la mesure où le droit de correction desdites erreurs est réservé au bénéfice exclusif de Sage ;
- toute reproduction du code des Progiciels ou la traduction de la forme de ce code en vue d'obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité desdits Progiciels avec d'autres progiciels créés de façon indépendante, les informations nécessaires à l'interopérabilité étant, sur demande adressée à Sage, accessibles au Client dans les conditions définies par la loi ;
- toute mise à disposition des Progiciels directe ou indirecte au bénéfice d'un tiers, à titre gracieux ou onéreux, notamment par location, cession, prêt, service bureau, Utilisation partagée, facilities management, ASP.

Les Progiciels sont livrés exclusivement en code objet et non en code source.

2.2- Conditions d'assistance :

Le Client bénéficie des services d'assistance dans le cadre des droits d'Utilisation et d'assistance souscrits annuellement, sauf dispositions contraires. Ces services sont fournis par 3C Consultants, revendeur dûment agréé pour effectuer l'assistance.

Dans le cas où 3C Consultants fournit les services d'assistance au Client, ceux-ci portent exclusivement sur les Progiciels objet des présentes.

Par dérogation à ce qui précède, toute maintenance par 3C Consultants est exclue sur les éventuels développements complémentaires qui auront pu être réalisés sur les Progiciels par le Client notamment dans les cas suivants :

- dans le cadre de la technologie DSM disponible sur certains produits Sage,
- dans le cadre de l'Utilisation des outils de développement Objets Métiers 100, destinés à simplifier le développement d'applications accédant aux bases de données Ligne 100 pour SQL Server,
- dans le cadre de l'Utilisation de Sage Ligne 100 Edition Pilotée.

Les services d'assistance sont proposés selon trois contrats d'assistance :

a) Le contrat Classique comprend les services suivants :

- Assistance à distance :
 - accès gratuit (hors coût de la communication) et illimité à une assistance téléphonique de 9H à 12H et de 14H à 18H du Lundi au vendredi fournie exclusivement pour les **dysfonctionnements** reproductibles des Progiciels couverts par le contrat d'Assistance, et Utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Sage,
 - accès à une web assistance 24H/24 - 7J/7 (" base de connaissances " via le site www.sage.fr).
- Gratuité des envois de 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 sur les sites www.sage.fr .

b) Le contrat Assistance et Télémaintenance inclut tous les services de la formule Classique en y ajoutant :

- accès au service de télémaintenance, selon la technologie préconisé par Sage pendant la durée contractuelle. Le service de télémaintenance sera déclenché à l'initiative de 3C Consultants pour des interventions relevant uniquement du périmètre de l'assistance téléphonique. Il ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application, ou les actions faisant l'objet d'un prestation complémentaire.
 - Service personnalisé de proximité assuré directement par 3C Consultants
 - des interlocuteurs techniques dédiés,
 - un plan de suivi technique.
- Diffusion d'informations privilégiées: Lettre d'informations légales françaises.
- Gratuité sur le diagnostic et la réparation standard de fichiers.

c) Le contrat Pack Sérénité inclut tous les services du contrat Assistance et télémaintenance en y ajoutant un accompagnement personnalisé assuré directement par 3C Consultants qui comprend un crédit d'interventions sur site permettant une Utilisation approfondie des Progiciels.

La liste des interventions est disponible auprès de 3C Consultants et comprend notamment, selon les

produits concernés :

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

En aucun cas, les prestations proposées au titre du contrat Pack Sérénité ne peuvent se substituer aux interventions de mise en œuvre et d'installation initiale des Progiciels.

Chaque date d'intervention sera déterminée par 3C Consultants en fonction de ses disponibilités et en accord avec le Client. 3C Consultants 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 seront régis par l'annexe 1 « Proposition Commerciale ».

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 "Conditions au droit d'Utilisation et d'Assistance".

Article 3- Durée :

La durée du droit d'Utilisation des Progiciels et d'accès aux services d'assistance associés est de douze (12) mois à compter de la date indiquée dans la partie " désignation " de la facture adressée au Client, sauf disposition contraire de la facture.

Ces droits sont reconduits tacitement pour des périodes successives d' (1) an, sauf dénonciation par 3C Consultants ou le Client par lettre recommandée avec accusé de réception, **au moins (2) mois avant l'expiration de la période en cours.**

Pour poursuivre l'Utilisation des Progiciels, le Client devra payer, au plus tard à la date de reconduction des droits, la totalité des redevances dues pour la nouvelle période annuelle. A défaut de paiement, le Client ne pourra plus Utiliser les Progiciels et les services d'assistance associés, l'Utilisation des Progiciels et l'accès aux services d'assistance étant directement assujettis à la souscription et au paiement annuels des droits d'Utilisation et d'assistance tels qu'ils figurent au tarif. En cas de non paiement, le Client pourra uniquement consulter et visualiser les données enregistrées pendant la durée du droit d'Utilisation.

Article 4- Prix et paiement :

4.1- Droit d'entrée logiciel (D.E.L.) :

L'Utilisation des Progiciels est assujettie au paiement, lors de la commande initiale, du droit d'entrée logiciel exigible conformément aux dispositions du tarif en vigueur au moment de la commande.

4.2- Absence ou retard de règlement :

Dans le cas où le Client n'aurait pas réglé le montant de la redevance annuelle, 3C Consultants se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution des services, et ce jusqu'au complet paiement du prix. Le Client reconnaît, par ailleurs, avoir été averti que l'absence de règlement conduira à l'arrêt de l'Utilisation des Progiciels, la redevance annuelle facturée couvrant à la fois le droit d'Utilisation et l'accès aux services d'assistance. Tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard calculées sur la base du taux de refinancement de la BCE, majoré de dix points.

Une indemnité forfaitaire de 40 Euros, pour frais de recouvrement, pourra également être réclamée, conformément à la loi du 22 Mars 2012 relative à la simplification du droit.

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, 3C Consultants sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

4.3- Révision de tarif :

3C Consultants se réserve la possibilité de réviser le montant desdites redevances en appliquant le nouveau tarif en vigueur.

En cas de modification des services proposés les redevances pourront également être révisées.

Sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, avant la date d'expiration du droit annuel d'Utilisation et d'assistance des Progiciels, les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit. Le désaccord du Client dûment notifié à 3C Consultants entraînera donc la résiliation du droit d'Utilisation et d'assistance des Progiciels, avec toutes les conséquences décrites à l'article 9.2 des présentes conditions.

Article 5- Garantie contractuelle :

SAGE garantit que le Progiciel est conforme à sa documentation. Cette garantie est valable (3) mois à compter de la date de livraison. En cas d'anomalies détectées durant cette période, Sage en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction, sous réserve que les éventuelles anomalies détectées soient reproductibles, et que leur existence ait été dûment signalée à Sage dans le délai de la garantie.

Sont expressément exclues de la garantie les prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisée, d'une erreur de manipulation ou d'une Utilisation non conforme à la documentation ou non conforme aux manuels de documentation des modules du Progiciel, ou encore à la suite d'une anomalie engendrée par une autre application du Client non fournie par Sage.

Les Parties écartent expressément au titre des présentes, et le Client l'accepte, l'application des dispositions légales relatives à la garantie pour les défauts ou vices cachés du Progiciel.

Sage n'est tenue à aucune autre garantie au titre du droit d'Utilisation consenti.

Article 6- Mise en garde :

Le Client a choisi le Progiciel au regard de la documentation et des informations qu'il reconnaît avoir reçues.

Le Client a été informé que la rupture de l'étiquette du boîtier contenant le CD-ROM emportait son agrément aux présentes Conditions Générales, sans qu'aucune signature ne soit nécessaire.

Il appartient au Client d'évaluer de façon extrêmement précise ses propres besoins, d'apprécier leur adéquation au Progiciel et de s'assurer qu'il dispose de la compétence particulière pour l'Utilisation des Progiciels.

Il appartient au Client de s'assurer que ses structures propres sont susceptibles d'admettre le traitement des Progiciels et qu'il dispose de la compétence nécessaire pour sa mise en œuvre. Il appartient enfin au Client de vérifier l'adéquation des Progiciels à son environnement technique.

Le Client reconnaît avoir été informé de la possibilité de se faire assister par Sage ou tout professionnel de son choix, s'il juge ne pas être en mesure d'Utiliser ledit Progiciel selon les conditions visées dans les présentes.

Il est conseillé au Client de souscrire une assurance contre la perte, le vol et les incendies. En effet, dans ces hypothèses, Sage ne sera en aucun cas tenue de mettre gratuitement un nouvel exemplaire des Progiciels à la disposition du Client.

Article 7- Responsabilité :

Les Progiciels sont utilisés sous les seules direction, contrôle et responsabilité du Client.

Dans le cadre des présentes, les parties conviennent que 3C Consultants est soumise à une obligation de moyens.

3C Consultants ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute contamination par tout virus des fichiers du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination. En aucun cas, 3C Consultants 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, 3C Consultants ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des services fournis. En outre, la responsabilité de 3C Consultants 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 3C Consultants elle-même. En aucun cas, 3C Consultants ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Il appartient au Client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement.

Il est expressément convenu que la responsabilité de 3C Consultants ne peut en aucun cas être recherchée pour tout dommage direct ou indirect pouvant survenir lors de l'intervention sur le site du Client par l'un des préposés de 3C Consultants. Par ailleurs, SAGE ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout problème ou réclamation concernant des prestations effectuées par 3C Consultants, 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.

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de Sage ou 3C Consultants, 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 ou 3C Consultants au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder les sommes versées par le Client en contrepartie du droit annuel d'Utilisation et d'assistance dûment acquitté pour l'année en cours. Toutefois, en cas de dommage à la propriété causé par des employés de Sage ou 3C Consultants, celle-ci indemniserà le Client dans la limite des montants souscrits par Sage ou 3C Consultants au titre de sa police d'assurance et qui sont disponibles. Par ailleurs, en cas de dommage corporel causé par 3C Consultants ou l'un de ses préposés, 3C Consultants indemniserà la victime conformément aux dispositions légales applicables.

Il est expressément convenu entre les parties et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les dispositions des présentes conditions établissent une répartition des risques entre 3C Consultants et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

Article 8- Propriété et Garantie de propriété intellectuelle :

8.1- Propriété :

Sage garantit au Client qu'elle est titulaire soit des droits patrimoniaux sur les Progiciels et leur Documentation, soit d'une autorisation de l'auteur des Progiciels et qu'elle peut en conséquence librement accorder au Client le droit d'Utilisation prévu aux présentes.

La concession du droit d'Utilisation des Progiciels n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du Client. Les Progiciels restent la propriété de Sage ou de leur auteur, quels que soient la forme, le langage, le support du programme ou la langue utilisée.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de Sage sur les Progiciels. A ce titre, il maintiendra en bon état toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient portées sur les éléments constitutifs des Progiciels et de la Documentation ; de même, il fera figurer ces mentions sur toute reproduction totale ou partielle qui serait autorisée par Sage, et notamment sur la copie de sauvegarde.

Les Progiciels peuvent intégrer des technologies tiers appartenant à d'autres éditeurs. Les droits concédés sur ces technologies sont soumis au respect de différents droits et obligations qui s'imposent aux Clients et utilisateurs. A défaut de respect de ces droits et obligations, Sage s'autorise à prendre toute mesure nécessaire pour faire cesser les troubles observés.

8.2- Garantie en contrefaçon :

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par les Progiciels d'un droit de propriété intellectuelle en France, Sage pourra, à son choix et à ses frais, soit remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque des Progiciels, soit obtenir pour le Client une licence d'Utilisation, pour autant que le Client ait respecté les conditions suivantes :

- que le Client ait accepté et exécuté l'intégralité de ses obligations aux termes du présent document,
- que le Client ait notifié à Sage, sous huitaine, par écrit, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation,
- que Sage soit en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client, et pour ce faire, que le Client collabore loyalement avec Sage en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense.

Dans le cas où aucune de ces mesures ne serait raisonnablement envisageable, Sage pourra unilatéralement décider de mettre fin à la licence des Progiciels contrefaisant et rembourser au Client les redevances acquittées pour lesdites licences.

Sage n'assumera aucune responsabilité dans le cas où les allégations seraient relatives à :

- l'Utilisation d'une version des Progiciels autre que la version en cours et non modifiée, si la condamnation aurait pu être évitée par l'Utilisation de la version en cours et non modifiée,
- la combinaison et la mise en œuvre, ou l'Utilisation des Progiciels avec des programmes ou des données non fournis par Sage.

Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations de Sage en matière de contrefaçon ou de droit d'auteur.

Article 9- Résiliation :

9.1- Résiliation pour faute :

Indépendamment des dispositions de l'article 4, en cas de manquement par le Client à l'une des obligations définies aux présentes conditions, non réparé dans un délai de (30) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, 3C Consultants aura la faculté de résilier le droit d'Utilisation des Progiciels et les services d'assistance associés en cours sans remboursement des sommes déjà versées à ce titre pour la période en cours, et sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels 3C Consultants pourrait prétendre.

9.2- Conséquences de la résiliation :

Dans toutes les hypothèses de résiliation, à l'initiative de 3C Consultants ou du Client, le Client s'engage à cesser d'Utiliser les Progiciels ainsi que toute copie qu'il aurait pu effectuer avant la date de résiliation.

Article 10- Sources :

Sage est adhérente à l'A.P.P. (Agence pour la Protection des Programmes) auprès de qui elle dépose régulièrement les programmes sources et leurs différentes mises à jour.

Article 11- 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 Sage, 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 12- Contrôle :

Le Client s'engage à permettre le contrôle des conditions dans lesquelles les Progiciels sont utilisés, par toute personne mandatée à cette fin par Sage, en tout lieu et à tout moment.

Article 13- Incoterm :

Toute vente se fera selon l'incoterm EXW « lieu de stockage de la société Sage en France ». Néanmoins, par dérogation, Sage organisera le transport et l'assurance des marchandises jusqu'au point de livraison pour le compte de l'acquéreur.

En outre, en dépit de l'incoterm utilisé, le dédouanement à l'exportation de France se fera par Sage au nom et pour son compte.

Article 14- Exportation :

Le Client s'engage à respecter strictement les lois et règlements en matière d'exportation en vigueur en France et aux Etats-Unis.

Article 15- Cession :

Le Client s'interdit expressément de céder ou de transmettre à tout tiers, y compris l'une quelconque de ses filiales, même à titre gratuit, tout ou partie des droits et/ou obligations qu'il tient des présentes conditions.

Article 16 - Loi et attribution de compétence :

LES PRÉSENTES CONDITIONS SONT SOUMISES A LA LOI FRANCAISE.

EN CAS DE LITIGE, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MONTPELLIER NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUETE.

CONDITIONS AU DROIT D'UTILISATION ET D'ASSISTANCE (D.U.A.)

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.

Toute souscription par le Client d'un Droit d'Utilisation et d'Assistance Sage auprès de 3C Consultants implique d'une part l'acceptation par le Client aux présentes conditions, dont il reconnaît avoir pris connaissance, et d'autre part qu'il possède les compétences minimales nécessaires à l'Utilisation des Progiciels.

Préambule :

Au titre de l'assistance téléphonique :

3C Consultants 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 Droit d'Utilisation et d'Assistance Sage. Le nombre d'appels téléphoniques n'est pas limité. Seul l'utilisateur dédié de la licence du Progiciel est habilité à contacter l'assistance téléphonique.

En aucune manière, 3C Consultants 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 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 18H00, exception faite des jours fériés. 3C Consultants 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 Pack Sérénité prévoyant une possibilité d'intervention sur site.

Les services décrits ci-dessus sont fournis par 3C Consultants sous réserve que les dysfonctionnements soient reproductibles, ne soient pas dus à un Progiciel non couvert par le Droit d'Utilisation et d'Assistance, que le Progiciel n'ait pas été modifié et qu'il soit utilisé conformément à sa documentation et aux préconisations indiquées par Sage.

Les mises à jour :

3C Consultants 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 3C Consultants par mail à l'adresse suivante : assistance@3cc.fr.

La nécessité de réaliser une mise à jour est déterminée unilatéralement par Sage 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 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 3C Consultants.
- Les frais des expéditions réalisées par 3C Consultants sont à la charge du client pour les livraisons hors de la France Métropolitaine.

La réparation des fichiers endommagés :

Ce service de réparation facturé par 3C Consultants comprend :

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

Cette prestation s'effectuera dans les locaux de 3C Consultants.

Les fichiers du client seront pris en charge par 3C Consultants dans la limite de faisabilité technique. 3C Consultants informera le client par mail de la date probable de retour des fichiers récupérés. 3C Consultants garantit l'entière confidentialité des informations contenues dans les fichiers. A ce titre, 3C Consultants s'engage à détruire, dans un délai raisonnable, les fichiers du client.

3C Consultants réalisera la remise en état des fichiers dans le cadre d'une obligation de moyens.

Sauf avis contraire des services de 3C Consultants, 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 3C Consultants, accepté par le client.

La lettre d'information électronique périodique (Newsletter) :

Le client recevra périodiquement par mail la Newsletter 3C Consultants, 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'adresse suivante : assistance@3cc.fr

1-Description des contrats d'assistance :

3C Consultants propose à ses Clients les trois formules d'assistance suivantes :

a) Le contrat Classique comprend les services suivants :

- Assistance à distance :
 - accès gratuit (hors coût de la communication) et illimité à une assistance téléphonique de 9H à 12H et de 14H à 18H du Lundi au vendredi fournie exclusivement pour les **dysfonctionnements** reproductibles des Progiciels couverts par le contrat d'Assistance, et Utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Sage,
 - accès à une web assistance 24H/24 - 7J/7 (" base de connaissances " via le site www.sage.fr).
- Gratuité des envois de 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 sur les sites www.sage.fr.

b) Le contrat Assistance et Télémaintenance inclut tous les services de la formule Classique en y ajoutant :

- l'accès au service de télémaintenance, selon la technologie préconisé par Sage, pendant la durée contractuelle. Le service de télémaintenance sera déclenché à l'initiative de 3C Consultants pour des interventions relevant uniquement du périmètre de l'assistance téléphonique .Il ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application, ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaires.

- Service personnalisé de proximité assuré directement par 3C Consultants a été souscrite :
- des interlocuteurs techniques dédiés,
- un plan de suivi technique.

- Diffusion d'informations privilégiées: Lettre d'informations légales françaises.

- Gratuité sur le diagnostic et la réparation standard de fichiers.

c) Le contrat Pack Sérénité inclut tous les services du contrat Assistance et Télémaintenance en y ajoutant un accompagnement personnalisé assuré directement par 3C Consultants qui comprend un crédit d'interventions sur site permettant une Utilisation approfondie des Progiciels.

La liste des interventions est disponible auprès de 3C Consultants et comprend notamment, selon les produits concernés :

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

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

Chaque date d'intervention sera déterminée par 3C Consultants en fonction de ses disponibilités et en accord avec le Client. 3C Consultants 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.

Anomalie ou dysfonctionnement du Progiciel :

On entend par Anomalie, tout dysfonctionnement du progiciel lors de son utilisation.(Ex : Etat non disponible, sorti intempestive du logiciel, menu disparu etc). Si un dysfonctionnement intervient lors du paramétrage effectué par 3C Consultants, ce dernier est couvert par l'assistance. En aucun cas, le paramétrage ou la formation du logiciel peut être considéré comme une anomalie. Suite à un changement de situation de l'entreprise, toute modification de paramétrage ne peut être prise en charge par l'assistance. Comme tout changement d'utilisateur au sein de l'entreprise, ne peut faire l'objet d'une formation via l'assistance.

2- Prestations exclues :

3C Consultants n'assurera pas les services de maintenance dans les cas suivants :

- Anomalie que Sage ne peut reproduire sur la version standard en cours ;
- Demande d'intervention sur les versions N-2 ET ANTERIEURES du progiciel ;
- Utilisation du progiciel non conforme à sa documentation et, en particulier, non -respect par le client des procédures de sauvegarde préconisé 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 ou de 3C Consultants.
- Changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques les rendant par suite non compatibles avec le progiciel, sauf accord préalable écrite de Sage ;
- Défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau, des périphériques ou du réseau Client empêchant le fonctionnement normal du progiciel.
- Par ailleurs, ne sont pas pris en compte les dysfonctionnements étant d'origine électrique ou « virale ». L'assistance téléphonique ne s'effectuera que pour les sites ayant protégé leur installation informatique contre les coupures électriques à l'aide d'onduleur on-line en état de fonctionnement et contre les virus informatiques de toutes formes et origines au travers de logiciels ou progiciels anti-virus complétés d'un contrat de mise à jour périodiques et sous réserve que ces mises à jours soient effectivement réalisées dans les délais.

3-Durée-résiliation :

Les Conditions au droit d'Utilisation et d'assistance sont conclues pour une durée d'un an à compter de la date indiquée dans la partie "désignation" de la facture adressée au Client, sauf dispositions contraires de la facture. Sauf dénonciation par 3C Consultants ou par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins **deux mois avant son expiration**, Les Conditions au droit d'Utilisation et d'assistance sont automatiquement reconduites 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 3C Consultants.

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. La signature de la proposition commerciale vaut acceptation par le Client des Conditions au droit d'Utilisation et d'assistance. 3C Consultants se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution du contrat en cas de non-paiement, et ce jusqu'au complet paiement du prix. 3C Consultants 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 calculées sur la base du taux de refinancement de la BCE, majoré de dix points.

Une indemnité forfaitaire de 40 Euros, pour frais de recouvrement, pourra également être réclamée, conformément à la loi du 22 Mars 2012 relative à la simplification du droit.

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.

4. Responsabilité :

Les Progiciels sont utilisés sous **les seules direction, contrôle et responsabilité du Client**.

Dans le cadre des présentes, les parties conviennent que 3C Consultants est soumise à une obligation de moyens.

3C Consultants ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute contamination par tout virus des fichiers du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination. En aucun cas, 3C Consultants 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, 3C Consultants ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu

dans l'exécution des services fournis. En outre, la responsabilité de 3C Consultants 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 3C Consultants elle-même. En aucun cas, 3C Consultants ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Il appartient au Client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement.

Il est expressément convenu que la responsabilité de 3C Consultants 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 3C Consultants. Par ailleurs, SAGE ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout problème ou réclamation concernant des prestations effectuées par 3C Consultants, 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.

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de Sage ou 3C Consultants, 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 ou 3C Consultants au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder les sommes versées par le Client en contrepartie du droit annuel d'Utilisation et d'assistance dûment acquitté pour l'année en cours. Toutefois, en cas de dommage à la propriété causé par des employés de Sage ou 3C Consultants, celle-ci indemniserà le Client dans la limite des montants souscrits par Sage ou 3C Consultants au titre de sa police d'assurance et qui sont disponibles. Par ailleurs, en cas de dommage corporel causé par 3C Consultants ou l'un de ses préposés, 3C Consultants indemniserà la victime conformément aux dispositions légales applicables.

Il est expressément convenu entre les parties et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les dispositions des présentes conditions établissent une répartition des risques entre 3C Consultants et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

5- Loi et Attribution de compétence :

LE PRESENT CONTRAT EST SOUMIS A LA LOI FRANÇAISE.

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