

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES D'EBP À SES CLIENTS FINAUX

EBP est un éditeur de progiciels de gestion administrative, comptable et financière conçu pour les besoins les plus courants des petites et moyennes entreprises établies en France. EBP propose aussi différents services connexes à la fourniture de ces progiciels ou la fourniture de prestations progicielles sous forme de service (SaaS) en « Full Web » ou École Futée. Les présentes conditions générales définissent les conditions de licence des progiciels ainsi que celles de la fourniture des services d'EBP aux Clients utilisateurs finaux.

Conformément à la réglementation en vigueur, EBP se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières. En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières,

les Conditions Particulières prévaudront.

EBP a mis à disposition du Client les informations techniques et fonctionnelles concernant ses Progiciels et Services sur le site www.ebp.com et/ou sur la documentation commerciale, le cas échéant, sur l'emballage du pack Progiciel et le Client en a pris connaissance avant de pouvoir accepter les présentes Conditions Générales. Le Client peut à tout moment demander des informations complémentaires sur les Progiciels et Services auprès du Service Client d'EBP ou auprès de son distributeur qui doit être en relation d'affaires avec EBP. A défaut de telle demande d'information complémentaire de la part du Client, ce dernier s'estime suffisamment informé pour souscrire un contrat de service soumis aux présentes Conditions Générales de Services.

La description des caractéristiques de chaque Progiciel et/ou service est disponible www.ebp.com

Article 1. Teneur du Contrat conclu entre EBP et le Client

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Services définissent les modalités de fourniture de licence de Progiciel et de prestations de Service par EBP Associées au bon de commande relatif au service proposé par EBP, elles constituent l'intégralité du contrat liant les parties pour les Services figurant au bon de commande.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client.

Le Client reconnaît et accepte que les présentes Conditions Générales de Services sont susceptibles d'évolutions et que sa version applicable est celle disponible sur le site [ebp.com](http://www.ebp.com).

A. Licence de Progiciel EBP

Article 2. Licence de Progiciel

Les dispositions du présent article 2 ne sont pas applicables au Progiciel EBP Méca qui est vendu exclusivement en mode locatif ainsi qu'aux nouveaux Clients EBP à compter du 1er janvier 2023.

EBP concède sur chacun des Progiciels commandés une licence d'utilisation personnelle, non exclusive, non cessible et non transférable, qui prend effet à la date de livraison du Progiciel concerné pour la durée de protection par le droit d'auteur restant à courir.

Le Client s'engage en conséquence à n'utiliser les Progiciels que conformément à la documentation qui leur est associée et pour les seuls besoins de son activité propre. Notamment, toute mise à disposition des Progiciels par le Client auprès de tiers au Contrat sous quelque forme que soit (prêt, location, accès internet...) et sur quelque support que ce soit est expressément interdite.

Pour des raisons de sécurité informatique, une copie de sauvegarde de chaque type de Progiciel commandé pourra être effectuée aux fins d'un usage exclusif du Client.

Le bon de commande précise le nombre de licences consenties au Client et au cas où le Client souhaite augmenter le nombre de postes pour l'un quelconque des Progiciels, une nouvelle commande sera nécessaire.

Article 3. Garanties

EBP garantit que le Progiciel est conforme à sa documentation pendant trois mois à compter de sa livraison. Cependant, le fonctionnement ininterrompu et exempt de toute erreur n'est pas garanti. Durant la période de garantie, les anomalies sérieuses signalées à EBP seront corrigées par ce dernier par une nouvelle version corrective du Progiciel.

EBP garantit que les produits et services fournis aux termes des présentes seront conformes, pour l'essentiel, au besoin d'un utilisateur standard à la

date de la version fournie. Les Progiciels sont fournis « en l'état » sans garantie d'aptitude à une utilisation spécifique et le Client reconnaît les avoir évalués de façon approfondie par une démonstration ou un test réel pour vérifier qu'ils sont en adéquation avec ses besoins.

EBP, en tant qu'auteur, est seul à même de concéder une licence quelconque sur ses Progiciels. EBP garantit leur caractère non-contrefaisant selon les modalités suivantes : en cas de litige sur la propriété intellectuelle de l'un quelconque de ses Progiciels objet du Contrat, sous réserve d'en avoir été averti dans les quinze jours de la demande et de sa teneur ainsi que de toutes informations utiles par le Client et que ce dernier a respecté l'intégralité de ses obligations au titre du Contrat, EBP assurera seul la défense de l'originalité du Progiciel concerné. Si tant est que l'action aboutisse à une quelconque limitation sur le droit d'utilisation du Progiciel devenue définitive, par voie transactionnelle ou judiciaire, EBP indemnisera le Client soit du montant mis à sa charge par la transaction, soit du montant effectivement réglé des dommages et intérêts auxquels ce dernier aurait été condamné.

Article 4. Types de licence disponibles

Les Progiciels sont licenciés comme suit :

- en monoposte : un utilisateur, une machine
- en multiposte : une licence mentionnant le nombre de postes, y compris en environnement RDS* de Microsoft* Windows Server (licence non fournie par EBP) ou tout autre mode serveur.
- en SaaS: une licence pour un logiciel.

Article 5. Prix

Le prix de la licence est payé à la commande.

Article 6. Livraison et rétractation

La livraison du ou des Progiciels a lieu au plus tard dans les trois jours ouvrés qui suivent l'acceptation de la commande.

Le consommateur qui achète à distance dispose d'un droit de rétractation de 14 jours. Ce délai commence à courir le lendemain de la réception des produits.

En cas de livraison par téléchargement du ou des Progiciels, la livraison est effectuée par cette opération.

Conformément à l'article L 221-3 du code de la consommation, le Client qui commande à distance, dans le cadre de son activité professionnelle bénéficie d'un droit de rétractation si les conditions cumulatives prévues par cet article sont remplies. Nonobstant ce qui précède, aucune demande de rétractation ne pourra intervenir postérieurement à l'installation dudit Progiciel par le Client ou son préposé.

Hormis le cas où le client pourrait exercer son droit de rétractation dans les conditions indiquées ci-dessus, EBP ne procédera à aucun remboursement.

Article 7. Versions réseau et monoposte

L'achat d'une version réseau ou d'une extension de monoposte vers une version réseau, nécessite la souscription à un contrat de services à minima la première année. De plus, dès la première acquisition d'un produit plein de la gamme PRO (monoposte ou réseau) ou de certaines gamme ELITE, le contrat de services est obligatoire à minima la première année. La liste des produits concernés est disponible auprès du service commercial ou par email relation, client.fr@ebp.com et est susceptible d'évolution.

B. Prestation de Support

Article 8. Accès au Support

Pour accéder au Support, le Client dispose d'un identifiant composé principalement d'un numéro de licence attribué lors de la souscription au Service, qui est strictement personnel et confidentiel. Ce code d'accès ne doit être utilisé que par le Client et ne doit pas être communiqué ou cédé à titre gratuit ou onéreux à des tiers.

Le Client reconnaît que la fourniture des services de support téléphonique dépend de la disponibilité des moyens de communication (internet, télécop) et qu'EBP ne peut garantir une telle disponibilité. Certaines fonctions d'échange de données (transfert via internet de fichiers .xml ou autres) vers une application tierce ne sont effectives que si le contrat de services correspondant à ces échanges est souscrit auprès d'EBP ou un distributeur en sus d'éventuels autres services auprès de tiers.

Article 9. Services de Support

Les services de Support comprennent une assistance à la prise en main du Progiciel, à l'utilisation ainsi que la maintenance corrective du ou des Progiciels concernés.

Les services d'assistance à la prise en main et à l'utilisation d'EBP sont destinés à fournir des conseils, des recommandations et des informations relatifs à l'usage des Progiciels EBP dans les configurations matérielles et logicielles requises. EBP s'engage à fournir au Client les conseils les plus adéquats pour aider à résoudre les problèmes que le Client pourrait rencontrer dans l'utilisation ou le fonctionnement du Progiciel concerné, mais EBP ne donne aucune garantie de résolution des problèmes.

Les services de maintenance corrective portent sur la correction des anomalies de fonctionnement reproductibles identifiées sur le Progiciel.

Il est expressément stipulé qu'EBP fournira les prestations de maintenance corrective, notamment les corrections de Bugs, uniquement sur les versions N ; N-1 et N-2 d'un Progiciel souscrit par le client ; N étant défini comme la version majeure de l'année en cours.

Le détail des prestations de Support, les heures d'ouverture du service support clients, les conditions

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES D'EBP À SES CLIENTS FINAUX

tarifaires, la durée et les niveaux de prestation peuvent être demandés auprès du service commercial ou par mail relation.client.fr@ebp.com.

Le récapitulatif est inclus dans le bon de commande au jour de cette dernière et sont valables pour toute la durée de la période contractuelle qu'il prévoit.

Le Support est réalisé par la correction des anomalies reproductibles, au moyen de mises à jour du Progiciel concerné par EBP par rapport au fonctionnement normal de ce dernier, dans le cadre d'une obligation de moyen.

Il est expressément stipulé qu'EBP fournira les prestations d'assistance uniquement sur des Versions N, N-1 ; N-2 EBP se réserve le droit d'obliger le Client à télécharger la mise à jour afin de réaliser les prestations de support et d'assistance.

La livraison des versions correctives peut se faire par téléchargement sur Internet ou par expédition par courrier postal du support CD-Rom du Progiciel ou bien encore par la mise à disposition de la version sur le SaaS.

EBP informe le Client, par tous moyens à sa convenance, de la disponibilité d'une mise à jour. Cette information se fait principalement sur le site www.ebp.com ou par email. La nécessité de réaliser une mise à jour est déterminée unilatéralement par EBP au regard des évolutions technologiques et des dysfonctionnements constatés.

Article 10. Signalement des anomalies par le Client

Le Client signale, de préférence par écrit, toute anomalie dans le fonctionnement du Progiciel dont il demande la correction en accompagnant sa demande d'une description des symptômes d'erreur constatés, des conditions d'utilisation du Progiciel donnant lieu à l'apparition de l'erreur, si besoin sur support numérique.

Article 11. Intervention à distance sur un poste du Client

Il est vivement conseillé au Client de mettre en place, en cas de besoin, un accès Internet sur les postes qui peuvent nécessiter une prise en main à distance pour aider à la résolution lors de prestation d'Assistance.

Si la situation l'exige, et en accord avec le Client, EBP pourra prendre le contrôle à distance par Internet du système du Client pour en analyser le fonctionnement et étudier le problème décrit

Article 12. Exclusion des services de Support

Pour mémoire et à titre d'exemple, ne font pas partie des services de Support :

- la migration d'un Progiciel vers un autre offrant des changements de niveau fonctionnel (par exemple migration d'un niveau standard à PRO), qui font l'objet d'une montée en gamme de licence,
- l'installation du Progiciel sur le site et sur les ordinateurs du Client, sa mise en route, le conseil spécifique, la formation, la saisie initiale de données, le paramétrage des modèles d'impression, etc.
- les conseils de nature juridique, comptable, fiscale, réglementaire, etc. EBP recommande aux entreprises de se tourner vers les professions réglementées (Experts-Comptables, conseils juridiques, etc.)
- la correction des défaillances des Progiciels dues à une installation de matériels ou de logiciels tiers reconnus comme non conformes ou non compatibles par EBP
- la restauration de l'environnement (fichiers de paramétrage, bibliothèques, données...) en cas de destruction de ceux-ci
- le support des logiciels composant l'environnement du ou des Progiciels tels que les éléments du système

d'exploitation en monoposte ou réseau (Windows, Serveur, navigateurs, etc.), les bases de données associées (Pervasive SQL, MS-SQL, etc.) ou les outils complémentaires (anti-virus, outils bureautiques, etc.)

Plus généralement tout service non explicitement prévu à l'article 8 est facturable séparément par EBP sur la base d'un devis accepté par le Client. Ces services peuvent être fournis par des distributeurs sous leur propre responsabilité.

Article 13. Durée

Les services de Support sont fournis pour la durée figurant aux conditions de service reprises au bon de commande. A l'échéance, ils sont reconduits tacitement (sauf dispositions prévues avec le Revendeur), pour une durée identique à la période initiale, sauf dénonciation un mois avant l'échéance depuis son espace Client ou bien par courrier recommandé avec demande d'avis de réception. La résiliation des services de Support n'entraînera en aucun cas la résiliation des autres Produits ou services souscrits par le Client auprès d'EBP. Dans l'hypothèse où EBP rembourserait à titre commercial le Client le remboursement se fera sous forme d'un avoir.

Article 14. Prix

Le prix des services de Support applicable pour la première période contractuelle est celui figurant au bon de commande. Pour les périodes de reconduction tacite, le prix appliqué à la date de reconduction sera celui prévu au tarif en cours communiqué par EBP.

Article 15. Intervention sur les fichiers de données

L'intervention sur les fichiers de données du Client pour réparation s'effectue après diagnostic, sur base d'un devis spécifique, dans les locaux d'EBP et dans le cadre d'une obligation de moyens.

Les fichiers du Client sont pris en charge sans garantie et dans la limite de la faisabilité technique de la réparation. Il est expressément rappelé au Client qu'avant tout envoi de base endommagée, il est de la responsabilité du Client d'effectuer les sauvegardes nécessaires.

EBP garantit l'entière confidentialité des informations contenues dans les bases de données confiées pour analyse ou pour tentative de réparation. EBP s'engage à détruire, dès la bonne fin de l'intervention, les copies encore en sa possession. Sur demande, EBP peut confirmer par retour d'email que les copies de fichiers sont bien effacées ou détruites chez EBP.

C. Location de Progiciel EBP

Les dispositions suivantes sont applicables au Progiciel EBP Méca et aux nouveaux clients EBP quelque soit le progiciel à compter du 1^{er} janvier 2023.

Article 16. Description du service de location de Progiciel

Le Client peut souscrire un droit d'utilisation de Progiciel en mode locatif pour des périodes mensuelles ou annuelles, tacitement reconductibles sauf dispositions prévues avec le Revendeur. Pendant toute la durée de la location, il pourra utiliser le Progiciel dans sa dernière version existante (mise à jour des correctifs et évolutions incluses) au fur et à mesure de la mise sur le marché et bénéficier de l'assistance.

Le droit d'utilisation ainsi consenti l'est pour la durée de la location, il est incessible et non transférable, c'est-à-dire limité au Client et à ses seuls préposés.

Les bases de données du Client sont mises en place dans l'environnement informatique du Client, où le stockage des données a lieu. Le Client est donc seul responsable du bon stockage et de l'intégrité des données.

Progiciel EBP Méca

En mode desk : le Client peut souscrire un droit d'utilisation de Progiciel en mode locatif pour des périodes annuelles.

En mode SaaS: le Client peut souscrire un droit d'utilisation en mode locatif pour des périodes mensuelles ou annuelles.

Article 17. Prix

Le loyer applicable pour la première période contractuelle est celui figurant au bon de commande. Pour les périodes de reconduction tacite (sauf dispositions prévues avec le Revendeur), le loyer appliqué sera celui prévu au tarif communiqué par EBP au premier octobre précédent immédiatement la date de reconduction. Il est payable annuellement ou mensuellement à terme à échoir, sauf mention contraire du bon de commande.

Article 18. Fin du service de location

Le service de location de Progiciel peut être résilié moyennant un préavis de un mois avant l'échéance de la période contractuelle annuelle en cours ; si la période contractuelle de référence est mensuelle, ce préavis est ramené à cinq jours ouvrables. Toute demande de résiliation doit être demandée depuis l'Espace Client ou par courrier recommandé avec demande d'avis de réception. Au jour où la location prend fin, l'accès du Client au Progiciel est bloqué. Le Client est informé qu'il doit contacter le service commercial le cas échéant.

D. Progiciel EBP en mode service hébergé (SaaS)

Article 19. Description du service

Les Progiciels fournis en mode service hébergés (ci-après mode SaaS) sont des services par lesquels EBP donne accès à distance via Internet (et depuis les pays listés dans la Charte Qualité SaaS) aux fonctionnalités des Progiciels choisis par le Client dans la gamme SaaS sur une plateforme d'exploitation mutualisée localisée dans l'Union Européenne (matériels, système d'exploitation et gestionnaire de base de données, Progiciel).

Le SaaS comprend la fourniture d'un droit d'utilisation du Progiciel tel que décrit à l'article 2 s'exerçant exclusivement à distance sur la plateforme d'exploitation ainsi qu'un service d'assistance à l'utilisation.

Pour le Progiciel Ecole Futée, l'utilisateur désigne la personne physique âgée de plus de dix-huit (18 ans) et capable, utilisant les produits et ou services offerts par EBP. Pour ce Progiciel en particulier, l'assistance, dans l'hypothèse où elle est souscrite par le Client, est une assistance via un chat bot, ce que le Client reconnaît et accepte expressément. La facturation de ce Progiciel est réalisée le 31 août pour un début de contrat au 1^{er} septembre de l'année civile en cours.

Sauf stipulation contraire, le contrat est conclu pour une durée de 12 mois à compter de la date de facturation. Le contrat sera automatiquement reconduit par tacite reconduction (sauf dispositions prévues avec le Revendeur) pour une période de 12 mois sauf dénonciation un mois avant l'échéance.

Article 20. Accès au service et disponibilité

La connexion au SaaS se fait au moyen d'Internet par la saisie d'un identifiant (log in) et mot de passe à l'url communiquée, qui sont personnels à chaque utilisateur. Le Client sera seul responsable d'assurer la confidentialité de ses Identifiants et supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation frauduleuse de ses Identifiants par un tiers non autorisé.

Le SaaS est accessible de manière permanente, sauf exceptions au cours desquelles EBP intervient pour des opérations de maintenance ou de sauvegarde sur les matériels et logiciels nécessaires au SaaS,

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES D'EBP À SES CLIENTS FINAUX

de préférence entre 21h et 7h - heure française. EBP s'engage à informer le Client de toute interruption programmée du SaaS en dehors de ces plages sauf en cas d'intervention de sécurité critique.

EBP se réserve le droit de faire évoluer le Service en améliorant notamment la Sécurité de la plateforme et/ou des Données qui y sont hébergées.

Article 21. Capacité de stockage de données et sauvegardes

Un espace de 5 Go par progiciel inclus dans l'offre de base est alloué pour les sauvegardes personnelles de données. Le Client peut accéder à un espace de sauvegarde plus important sur demande. Cette extension fera l'objet d'un devis.

Le Client peut effectuer, à son initiative, des sauvegardes personnelles de données (sauvegarde en ligne sur les serveurs d'EBP). Cette sauvegarde peut être restaurée gratuitement par EBP sur simple demande pendant une période de trente jours. Le Client peut gérer et supprimer ses sauvegardes depuis le Portail de gestion des sauvegardes disponible à partir de l'espace Client sur le site ebp.com et il lui appartient d'administrer son espace de stockage de façon à toujours disposer d'un espace suffisant pour effectuer des sauvegardes.

Les données du Client sont stockées sur des serveurs administrés sous la responsabilité d'EBP.

Dans le cas où le Client n'a pas fait de Sauvegarde et souhaite restaurer les données entrées dans le Progiciel à une date définie, EBP propose, sur devis, une intervention technique de récupération et restauration des données. Une telle récupération des données est réalisable uniquement :

- à date de chacun des jours pendant les trente (30) jours précédents la demande

- au-delà, récupération de la sauvegarde du dernier jour du mois calendaire choisi par le Client (pendant 13 treize (13) mois maximum).

Article 22. Réversibilité

A la fin du contrat de SaaS, pour quelque cause que ce soit, EBP s'engage à restituer au choix du client, gratuitement à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 15 jours à la date de réception de cette demande, les données (descriptif de la base SQL disponible sur demande auprès du support ou sur ebp.com) lui appartenant sous un format .text (lisible par un éditeur de texte) ou sous forme de base de données relationnelle de type SQL. Cette demande de restitution doit être faite dans les 90 jours maximum qui suivent la fin du contrat.

Le Client collaborera activement avec EBP afin de faciliter la récupération des données.

A la demande du Client, EBP pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

Article 23. Révision du prix de redevance SaaS

Le prix de la Prestation fera, chaque année, l'objet d'une révision automatique par application de l'évolution de l'indice SYNTEC sur les douze (12) mois connus à la date de mise en œuvre de l'indexation, étant entendu que l'augmentation des prix pourra être inférieure à 3%. En cas de disparition de l'indice SYNTEC, il sera remplacé par l'indice le plus proche.

E. Prestations spécifiques

Il est expressément stipulé qu'il ne sera fourni aucune prestation ayant pour objet des versions N-3 du Progiciel souscrit par le Client.

Article 24. Prestations sur devis - Formation

Les autres prestations qu'EBP ou son distributeur pourrait être amené à fournir au Client le seront sur la base d'un devis (notamment formation à l'utilisation des Progiciels, interventions sur fichiers). Elles seront facturées et réglées selon les conditions établies au devis.

EBP se réserve le droit de rendre la formation obligatoire pour certains Progiciels. La liste des Progiciels figurent sur le catalogue de la formation.

Le client accepte expressément que pour le cas où il omettrait de transmettre à EBP des informations nécessaires au paramétrage de son dossier, tout nouveau paramétrage fera l'objet d'une prestation supplémentaire qui fera l'objet d'un devis.

F. Applications Mobiles

Article 25 Accès à l'application

EBP Informatique met à disposition de ses clients, pour certains produits uniquement ou bien de manière autonome, une application mobile. Pour accéder à l'application, le client devra être équipé du matériel nécessaire (smartphone et/ou tablette) et être en état de fonctionnement optimal et être affilié à un opérateur de téléphonie mobile fournissant un accès à Internet.

L'application est disponible gratuitement au téléchargement sur le matériel disposant d'un système d'exploitation IOS ou Android via les plateformes de téléchargement.

Les frais d'équipement et d'accès à une connexion Internet sont à la charge exclusive du Client. EBP Informatique ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas d'absence d'accès à Internet, et/ou de défectuosité du matériel détenu par le Client et/ou de débit Internet insuffisant pour permettre le bon fonctionnement de l'application.

Article 26. Disponibilité de l'application

EBP Informatique s'engage au titre d'une obligation de moyen à fournir au client un accès à l'application mobile 24heures/24 et 7 jours/7. Le Client accepte que l'application soit indisponible temporairement pour des cas de maintenance programmée, de mises à jour et en cas d'Incidents. EBP Informatique fera ses meilleurs efforts pour en informer le Client.

S'agissant des mises à jour, EBP Informatique conseille au Client de télécharger ces dernières. Le Client supportera seul les risques liés au caractère obsolète de la version antérieure.

Article 27. Données mobiles

Le Client est informé que l'utilisation de l'application engendrera la collecte de données provenant des appareils conformément à l'article 40 des présentes CGS.

G. Conditions communes à tous les Services

Article 28. Environnement des Progiciels

Sous certaines conditions, le Client pourra bénéficier d'une version d'essai sans engagement de 30 (trente) jours. L'utilisation du ou des Progiciels, quel qu'en soit le mode nécessite un environnement matériel et logiciel en état de fonctionnement optimal. Cet environnement est mis en place, exploité et maintenu sous la seule responsabilité du Client (qui peut recourir aux services d'un distributeur).

Le Client est d'ores et déjà informé que tout ou partie de ses matériels, dans leur configuration initiale, ou avec certains systèmes d'exploitation pourrait ne pas supporter une mise à jour des Progiciels. Le Client est invité à se reporter aux Configurations d'Utilisations sur le site internet EBP. EBP ne pourra en être tenu pour responsable.

Le Client devra notamment veiller à mettre en place des dispositifs de sécurité type « anti-

virus » pour protéger ses données. EBP ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de contamination par des « virus » ou des programmes indésirables chez le Client et des conséquences dommageables de cette contamination sur les fichiers.

Dans le cadre de la sécurisation des données clients, EBP peut être amené à mettre à jour son système de base de données SQL Server. La maintenabilité du moteur SQL Server fourni dans la gamme Open-Line dépend exclusivement de son éditeur Microsoft. Si celui-ci estime son moteur obsolète, EBP se doit de suivre la décision de l'éditeur et de passer dans un millésime supérieur.

Les gammes payantes telles que les versions Standard ou Entreprise sont à la charge exclusive du client. Pour déployer, maintenir et dénouer sur son environnement informatique une difficulté technique propre à cet environnement ou dont la cause ne serait pas déterminée ou résolue par l'assistance téléphonique d'EBP, il est recommandé au Client de s'adjoindre les services d'un professionnel qualifié. Pour ce faire, le Client reconnaît conclure avec un distributeur EBP ou un professionnel de l'informatique une convention pour l'assister sur site en cas de besoin. EBP ne peut être rendu responsable d'un défaut d'accord ou des conséquences d'un non-respect des obligations réciproques des parties convenues dans cette convention tierce.

Certaines fonctionnalités du Progiciel peuvent permettre au Client d'accéder à des sites Internet dont le contenu leur permet de bénéficier de services. EBP ne pourra aucunement être considéré comme ayant approuvé le contenu de ces services et ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait du contenu ou de l'utilisation de ce service.

Le Client peut souscrire à certains modules en complément de son Progiciel. La résiliation du ou des modules entraînera de facto la résiliation du Progiciel.

Article 29. Sauvegarde des données

Le Client reconnaît avoir été informé par EBP qu'il est prudent en termes de bonne gestion informatique, de procéder au moins une fois par vingt-quatre (24) heures à la sauvegarde des systèmes, programmes et fichiers de données sur support pérenne et externe de sorte à maximiser les possibilités de restauration de ces derniers en cas d'incident.

Le Client reconnaît qu'il est de sa responsabilité de mettre en œuvre une procédure pour assurer la récupération des données, fichiers ou programmes détruits, endommagés ou perdus. EBP ne saurait être tenue responsable en cas de perte de données.

Article 30. Obligations du Client

Le Client devra veiller à ce que ses préposés utilisent le Progiciel conformément aux instructions fournies par EBP dans ses documentations. Les préposés du Client doivent connaître le fonctionnement de base du système d'exploitation. EBP ne saurait suppléer à un défaut de formation du Client ou de ses préposés s'il apparaît que le Client n'a pas les compétences requises pour utiliser le Progiciel.

Le Client reste seul responsable du contrôle et de la production des documents et/ou résultats effectués via les Progiciels et pouvant avoir des conséquences légales ou fiscales (factures, bulletins, déclarations fiscales...). Il devra enfin évaluer régulièrement le Progiciel de façon approfondie en particulier à la réception de ses mises à jour pour vérifier qu'il est toujours en adéquation avec ses besoins.

Pour les Progiciels nécessitant impérativement un lien Internet, le Client s'engage à disposer d'un réseau Internet adapté et à signaler à EBP dans les meilleurs délais toute défaillance ou coupure de son réseau.

Article 31. Tarifs

Les prix mentionnés sur le site www.ebp.com sont des

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES D'EBP À SES CLIENTS FINAUX

prix publics conseillés. Le prix applicable correspond au prix affiché sur le site au jour de la commande. EBP se réserve le droit de modifier ses tarifs de ses progiciels hébergeables et/ou de ses services à tout moment, sous réserve d'un délai de prévenance raisonnable auprès de ses Clients. Le Client dispose de la possibilité de résilier son contrat aux conditions prévues aux articles 13 ou 19 selon le mode de son Progiciel à la suite de cette modification.

Article 32. Changements de circonstances et révisions des prix

Les Parties ont mesuré les risques liés à l'exécution du Contrat. Néanmoins, des changements de circonstances peuvent intervenir durant le Contrat et engendrer des surcoûts supportés par EBP. De manière générale pendant la Période Initiale, EBP pourra, deux fois par année civile et par élément commandé, réviser les Prix du Contrat sans que cela n'excède huit (8)% desdits Prix (hors abonnement local).

Pendant les périodes de prorogation, EBP pourra réviser les Prix, deux fois par année civile et par élément commandé. Si une telle augmentation devait excéder huit (8)% desdits Prix sur l'année civile (hors abonnement local), le Client sera en droit de résilier le Service par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture comportant les nouveaux montants facturés. Le Contrat restera alors en vigueur, aux conditions tarifaires de la facture précédente, jusqu'à l'arrivée à terme de la période d'engagement en cours.

Article 33. Évolutions

Le Client est informé que les évolutions législatives peuvent, à tout moment, rendre inadaptés les fonctionnalités applicables standards accessibles au service. EBP fera une mise à jour des fonctionnalités applicatives standards accessible au titre du Service afin qu'elles satisfassent aux nouvelles dispositions légales et ce, sous réserves que telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaires la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives existantes.

Le Client est également informé que l'évolution des technologies de la part de la législation et de la demande de sa clientèle peuvent amener EBP à réaliser des mises à jour, lesquelles pourront entraîner une évolution de la dernière version en vigueur dont EBP ne pourra être tenu responsable et une augmentation des prix.

Article 34. Facturation

1. Services à délivrance unique

Les services qui font l'objet d'une seule livraison sont facturés à la date de cette dernière et sont réglables immédiatement.

2. Services à délivrance successive

Pour ces services à livraison récurrente, les factures sont émises à terme à échoir et sont réglables immédiatement.

3. Option factures sur Internet

Après la souscription de cette option, le Client accède à ses factures sur internet via le « portail de service » après s'être authentifié grâce à son login / mot de passe et elles lui sont communiquées sous forme numérique par voie d'e-mail à l'adresse de son choix. Les factures des deux dernières années glissantes sont consultables sur le site Internet d'EBP dans la rubrique « Mon compte, mes Factures » de l'espace Client. Si le Client souhaite conserver plus longtemps le fichier relatif à ses factures, il lui appartient de procéder lui-même à son archivage sur le support de son choix.

Le Client ayant ouvert un compte (au moyen d'un login et d'un mot de passe) ou ayant enregistré au moins

une licence d'un Progiciel EBP est présumé avoir souscrit par défaut à l'option « Facture sur Internet ». Le Client s'engage à informer EBP de tout changement d'adresse email par courrier ou par simple appel au service client d'EBP. Le Client pourra renoncer à cette option gratuite (hors coût de connexion Internet) à tout moment conformément aux conditions ci-dessous.

La « Facture sur Internet » peut être consultée, imprimée, téléchargée et enregistrée à condition que le client dispose : d'un ordinateur (PC ou Mac), d'un navigateur Internet et d'une configuration adaptée à son navigateur et d'un logiciel permettant la lecture des fichiers de type .PDF (Acrobat Reader, STDU Viewer, ...)

EBP garantit la conformité des factures électroniques émises au regard des règles françaises en vigueur et en particulier aux articles 289-V et 289 bis du Code Général des Impôts. EBP conserve la copie des factures émises pendant 10 ans et peut délivrer sur demande à l'Administration Fiscale des duplicata papier des factures émises et si besoin authentifiées par une signature de la Direction d'EBP.

Le Client peut renoncer à tout moment à l'option « Facture sur Internet » en envoyant une demande par courrier postal à EBP Informatique SA, ADV, BP 95 - 78513 Rambouillet. A compter de la résiliation de l'option Facture sur Internet, le Client recevra ses factures en format papier par courrier postal. Un email de confirmation sera envoyé par EBP lorsque la demande aura été prise en compte.

Article 35. Règlement

1. Règlement par carte bancaire, chèque ou virement bancaire

Ces modes de règlement peuvent être choisis lors de la commande auprès d'EBP ou d'un distributeur.

2. Règlement par prélèvement SEPA

Lorsqu'il est convenu d'un règlement par prélèvement bancaire, EBP ou son Distributeur informe le Client préalablement à chaque émission du prélèvement à la norme SEPA du montant du prélèvement, de sa date, de l'ICS et de la référence unique de mandat (RUM), par e-mail ou par courrier simple dans un délai convenu entre les parties de huit jours calendaires avant la date du prélèvement

3. Retard de paiement

A titre purement commercial, EBP peut accorder au Client un échéancier de paiement avec des conditions préalablement établies notamment quant aux délais et sommes à verser.

Par conséquent, en cas de non-paiement d'une échéance, celui-ci entraînera, sans mise en demeure préalable, l'exigibilité immédiate de la totalité de la somme figurant sur la facture. Elle interviendra sans préjudice des autres actions qu'EBP pourrait légitimement intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En cas de non respect des obligations incombant au Client et/ou non paiements des sommes dues et après mise en demeure préalable par courrier recommandé, EBP ou le revendeur suspendra l'accès aux progiciels EBP.

En cas de paiement partiel par le Client, EBP décidera seul d'imputer ces paiements sur les sommes dues par dérogation à l'article 1342-10 du Code Civil.

En cas de retard de paiement, en application de l'article L 441-10 du Code de Commerce, une indemnité de retard sera facturée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal par jour de retard et une indemnité de frais de recouvrement de quarante Euros seront dues.

Article 36. Coopération

Pour la bonne exécution des prestations d'EBP une collaboration active, loyale et permanente des parties est nécessaire, notamment en cas de survenance

d'une quelconque difficulté. Ainsi les parties s'engagent à communiquer autant que nécessaire sur l'exécution du contrat.

Article 37. Assurances

EBP a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à fournir toute attestation au Client à première demande écrite.

Article 38. Responsabilité

Les services fournis par EBP le sont dans le cadre d'une obligation de moyen.

EBP ne sera en aucun cas responsable à raison de préjudices indirects (y compris les manques à gagner, interruptions d'activité, pertes d'informations ou autres pertes de nature pécuniaire) résultant d'un retard ou d'un manquement commis par EBP dans la fourniture ou l'absence de fourniture des services de support, alors même qu'EBP ou ses fournisseurs auraient été informés de l'éventualité de tels préjudices.

EBP ne peut être rendu responsable d'un fonctionnement non conforme aux attentes de l'utilisateur, d'un dysfonctionnement mineur, d'une inaptitude particulière à un besoin spécifique ou d'une absence de fonctionnalité non substantielle dans l'un de ses progiciels. En outre, le Client reconnaît que EBP ne sera responsable d'aucun manque à gagner subi par un tiers et d'aucune réclamation ou action en justice dirigée ou intentée contre le Client par un tiers.

En toute hypothèse, la responsabilité d'EBP, quelle qu'en soit la cause ou le fondement, ne saurait excéder, au total, les sommes payées par le Client à EBP pour la fourniture d'un quelconque Progiciel ou Service au titre de la période contractuelle en cours.

Article 39. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de l'une de ses obligations contractuelles si cette inexécution ou ce retard résulte d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code Civil.

Par force majeure, on entend tout événement échappant au contrôle des parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Sans que cette liste soit exhaustive, sont notamment considérés comme des cas de force majeure : les catastrophes naturelles, incendies, inondations, tremblements de terre, épidémies, pandémies, actes de terrorisme, guerres, conflits armés, grèves internes ou externes, lock-out, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, restrictions gouvernementales ou légales, défaillance des réseaux de télécommunication ou pannes d'électricité.

La partie invoquant la force majeure devra notifier l'autre partie par écrit, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la survenance de l'événement, en précisant la nature de la force majeure, son impact sur l'exécution des obligations contractuelles et, dans la mesure du possible, sa durée prévisible.

Les obligations des parties seront suspendues pendant toute la durée de la force majeure. Toutefois, si la durée de la force majeure excède trois (3) mois, chaque partie aura la possibilité de résilier de plein droit le contrat sans indemnité, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie.

Article 40. Incessibilité

Les Contrats conclus sont incessibles par le Client, en tout ou partie, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit d'EBP. La fourniture d'un logiciel et/ou d'un contrat de service par un distributeur EBP n'est pas considérée comme une cession interdite par le présent article.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES D'EBP À SES CLIENTS FINAUX

Article 41. Résiliation

En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre partie 30 jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Progiciels ou Services. Le cas échéant, les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément aux conditions ci-dessus exposées.

Article 42. Archivage des contrats

EBP s'engage à conserver les contrats conclus par voie électronique (présentes Conditions Générales, bon de commande et descriptifs de services en vigueur au jour du bon de commande) sur support numérique fiable et durable. Le Client pourra en obtenir communication sous forme numérique en adressant sa demande par courrier recommandé à EBP avec une preuve de son identité ainsi qu'une adresse e-mail, pendant une durée de dix ans à compter de la dernière délivrance de service.

Article 43. Propriétés et responsabilités des Données traitées - Données Personnelles

43.1 EBP agit en qualité de sous-traitant des données du client

Le Client est et demeure seul propriétaire et responsable de l'ensemble des données qu'il traite au moyen du SaaS. S'agissant des données à caractère personnel, le Client est seul responsable du traitement, EBP agissant comme sous-traitant. Le Client doit donc s'assurer de la loyauté et de la licéité de la collecte et du stockage de telles informations personnelles ainsi que de leur minimisation.

A l'expiration de la période licite de stockage des données personnelles, le Client s'engage à procéder ou faire procéder à leur effacement.

Le Client avertit EBP par courrier électronique de l'existence de traitement de données personnelles au moyen des Progiciels autant que de besoin et en temps utile. Pour ce type de traitement dont il est informé, EBP en sa qualité de sous-traitant, maintient un registre des activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant les catégories de traitement réalisées pour le compte de ce dernier ainsi qu'une description générale des mesures de sécurité physiques, logiques et organisationnelles mises en place.

Si une personne physique fait valoir auprès du Client son droit à la portabilité des données personnelles le concernant, EBP fournira ces informations sur la base d'un devis.

EBP et le Client s'engagent à communiquer entre eux sur toute question relative à la sécurité et à l'intégrité des données personnelles en temps opportun. S'agissant des autres informations, le Client est seul responsable de leur exactitude et licéité au regard des réglementations en vigueur au jour de leur saisie et tout au long de leur stockage.

S'agissant des autres informations, le Client est seul responsable de leur exactitude et licéité au regard des réglementations en vigueur au jour de leur saisie et tout au long de leur stockage.

43.2 EBP agit en qualité de responsable de traitement des données du client

EBP agit en qualité de responsable de Traitement des données lorsqu'il collecte, utilise et conserve les Données à caractère personnelles du Client. Ce dernier est informé et accepte que EBP puisse être amené à collecter, utiliser et conserver ses Données Personnelles (nom, prénom, codes postaux, adresse mail, numéro de téléphone...), en vue d'effectuer des recherches aux fins d'optimisation de ses Progiciels (analyse des exceptions...) et/ou de développer de nouvelles fonctionnalités et/ou d'établir des analyses statistiques et/ou dans le cadre de campagne marketing.

EBP peut également être amené à recueillir et utiliser des Données Personnelles lorsque ces dernières sont saisies (même partiellement) sur le site et que par la suite l'opération est abandonnée: ainsi EBP pourra utiliser ses données pour contacter et finaliser la commande le cas échéant.

Le client peut à tout moment demander à EBP de cesser l'utilisation de ses données personnelles en adressant sa demande par mail à l'adresse suivante : dpoebp@ebp.com.

Article 44. Compétence

Les présentes Conditions Générales, les Conditions Générales Revendeurs et les Contrats conclus pour la fourniture de Progiciels et de services EBP sont exclusivement soumis à la loi française. Hormis les cas où elles s'appliquent à un consommateur au sens de la loi, les parties conviennent d'attribuer compétence exclusive au Tribunal de Commerce de Versailles, y compris en cas de pluralité de défendeurs, appel en garantie, mesures d'urgence ou conservatoire.

Version mise à jour au 28 Janvier 2025

CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES A LA PAIE AUTONOME APPLICABLE À COMPTER DE MARS 2024

Article 24 : Prestations

24.1 Mise à jour

Le client bénéficiera des mises à jour conventionnelles disponibles sous réserve que le client relève des Conventions Collectives Nationales (C.C.N) disponibles dans le Progiciel.

Article 30 : Obligations du Client

En cas de modification du paramétrage du Progiciel à l'initiative du Client, ce dernier est informé qu'il ne bénéficiera plus des mises à jour conventionnelles livrées par EBP. EBP ne pourra donc être responsable des suites et conséquences des absences des mises à jour.

Sur la solution Open Line, le client est informé qu'il pourra, à tout moment, désactiver ses propres paramètres pour y substituer ceux d'EBP.

Article 32 : Facturation

Dans un schéma de vente directe (le Progiciel a été acquis directement auprès d'EBP), la 1^{ère} facture comprendra la formation et le paramétrage (c'est-à-dire la constitution du dossier). Les factures suivantes (établi à M+1) correspondront aux nombres de bulletins édités dans le mois.

Dans un schéma de vente indirecte (le Progiciel a été acquis auprès d'un Partenaire EBP) la facturation sera effectuée par le Prestataire sur la base du déclaratif fait par le Client. Une régularisation sera faite en fin d'année entre les parties.

La facturation issue du nombre de bulletins édités le mois précédent déterminera la possibilité pour le

Client et/ou le revendeur d'accéder à l'assistance technique directement ou bien de souscrire un forfait afin d'accéder à cette assistance.

Le temps d'appel à destination de l'assistance technique est limité à 6 heures par an. Dans l'hypothèse où le Client consomme toutes ses heures, un devis pour un forfait supplémentaire de 6 heures ou une proposition d'accompagnement pourront être adressés au Client.

CONDITIONS S'APPLIQUANT AU SERVICE COMPLÉMENTAIRE DIGICOMPTA À COMPTER DE MARS 2024

DigiCompta permet aux clients de récupérer les factures et les avoirs d'achat et de vente au format Factur-X, afin de pouvoir les traiter et les comptabiliser depuis DigiCompta, puis de récupérer les écritures comptables générées dans la Compta OL.

Pour bénéficier de DigiCompta, il faut au préalable que le client utilise une Compta niveau PRO (en mode locatif, on premise ou SaaS) et qu'il ait souscrit un contrat de mise à jour ou un contrat d'assistance (privé, premium, silver) et que ce contrat soit actif.

La durée du service complémentaire va se caler sur la durée du contrat ci-dessus: ex: si le contrat est mensuel, alors DigiCompta sera mensuel, si le contrat est annuel alors DigiCompta sera annuel

Tout dépassement de forfait engendra une facturation supplémentaire par document et sera facturé au tarif en vigueur qui sera communiqué par le service commercial

Sur demande express du client et/ou revendeur et avant le renouvellement du service le forfait pourra être modifié sur une tranche supérieure ou inférieure. Aucun remboursement ou avoir ne sera émis si le forfait n'a pas été consommé dans sa totalité.

En l'absence d'une telle demande, le forfait sera renouvelé tacitement à l'identique.

Un forfait de mise en service sera facturé la première année uniquement

Le service est hébergé sur la plate-forme Microsoft Azure qui est une plateforme de services et d'informatique Cloud hébergée dans les centres de données Microsoft au sein de l'Union Européenne.

En cas de résiliation du service complémentaire ou de résiliation du produit à quelque titre que ce soit, il est de la responsabilité du client de récupérer ses documents préalablement à la date d'expiration du service ou de résiliation effective du produit.

Le client peut contacter le service commercial afin de récupérer ses factures PDF.

La résiliation du service complémentaire DigiCompta entraînera la suppression des factures PDF du Client ainsi que les données dans un délai de 90 jours après la résiliation du service.