

## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET D'ABONNEMENT DE SAGE SALES MANAGEMENT**

Les présentes Conditions générales d'utilisation et d'abonnement (ci-après « **les Conditions** ») régissent toute utilisation du service SAGE Sales Management (« **SSM** » ou « **le Service** ») fourni par SAGE Spain, S. L. avec N. I. F. B-58836321, dont l'adresse est Avda. de Europa nº19, Edificio MB-One, Planta 1, Alcobendas CP. 28108 - Madrid, (ci-après « **SAGE** »).

L'utilisation de SSM est régie par les présentes Conditions, par le Bon de commande correspondant qui reflétera ce que le CLIENT a souscrit et, dans le cas de certains services ou fonctionnalités de SSM, par des conditions particulières qui, le cas échéant, seront communiquées par SAGE par quelque moyen que ce soit, notamment par le biais de la Documentation telle que définie ci-dessous.

Les présentes Conditions sont mises à la disposition des CLIENTS ou de leurs utilisateurs sur le site Internet de SSM via le lien suivant <https://www.forcemanager.com/fr/terms-and-conditions/>

Le niveau d'information précontractuelle fourni par SAGE est limité par sa connaissance du projet du CLIENT et son infrastructure informatique en fonction des informations fournies par le CLIENT. Le CLIENT est responsable de l'exactitude des informations qu'il communique à SAGE dans l'expression de ses besoins et reconnaît avoir choisi le Service sur la base des informations précontractuelles qui lui ont été fournies et qu'il déclare avoir reçues.

Il relève de la responsabilité du CLIENT de s'assurer que le Service est adapté à ses besoins et qu'il dispose des outils et compétences nécessaires pour accéder au Service et l'utiliser conformément à sa finalité. En particulier, le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des prérequis nécessaires à une utilisation optimale du Service, afin de s'assurer que les caractéristiques de son réseau et de ses équipements y sont conformes, le respect des prérequis décrits dans la Documentation étant une condition *sine qua non* de son fonctionnement normal.

SAGE se réserve le droit de mettre à jour les présentes Conditions et s'engage à en informer le CLIENT par tout moyen. En continuant à utiliser le Service et/ou les services d'assistance après que SAGE lui a notifié la modification de ces Conditions, le CLIENT accepte inconditionnellement les nouvelles Conditions telles qu'elles lui ont été notifiées. Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions ou, le cas échéant, de celles en vigueur, avant de souscrire au Service ou de renouveler son abonnement.

L'utilisation de SSM implique également la pleine acceptation de la politique de confidentialité de SAGE, disponible via le lien suivant : <https://www.forcemanager.com/fr/privacy-policy/>

Enfin, dans le cas où un CLIENT s'abonnerait à SSM par l'intermédiaire d'un distributeur agréé, les présentes Conditions générales s'appliquent, à l'exception des conditions relatives au paiement, à la facturation, aux notifications et aux services d'assistance technique qui, en vertu de l'accord commercial entre le distributeur et le CLIENT, ne sont pas applicables à ce dernier.

## CONDITIONS

### PREMIÈREMENT. DÉFINITIONS

Nous entendons par « **Adaptations** » un ensemble de services fournis par SAGE ou tout tiers choisi par le CLIENT, consistant en la création de développements et/ou d'interfaces spécifiques et/ou en la personnalisation d'éditions.

Nous entendons par « **Affilié** » toute société contrôlée par le CLIENT et faisant partie de son groupe de sociétés au sens de l'article 42 du Code de commerce.

Nous entendons par « **CLIENT** » toute personne physique ou morale qui décide d'accepter les présentes Conditions et le Bon de commande correspondant, afin de souscrire au Service. Il est précisé que le Service ne peut être utilisé, sauf mention contraire expresse, que dans l'exercice d'une activité professionnelle ou commerciale et dans le seul but de répondre aux besoins de gestion interne du CLIENT, à l'exclusion de tout tiers.

Nous entendons par « **Données du CLIENT** » toute donnée, information, fichier, photographie, document ou matériel fourni, saisi, partagé ou envoyé par le CLIENT (ou tout Utilisateur), par l'intermédiaire du Logiciel/Service, qui peut inclure des données (y compris des données personnelles) relatives aux Utilisateurs, aux clients du CLIENT, aux fournisseurs, aux employés ou autres tiers. Le CLIENT reconnaît qu'il est responsable de l'exactitude, de la qualité, de la fiabilité et de la légalité de ses propres données et des moyens par lesquels il les acquiert et les introduit dans le Logiciel/Service ou les met à la disposition de SAGE.

Nous entendons par « **Données d'entrée** » les données du CLIENT obtenues dans le cadre de l'utilisation par le CLIENT ou un Utilisateur d'un Système d'IA, y compris, sans s'y limiter : (i) les instructions, les ensembles de données ou les prompts saisis par quelque moyen que ce soit par le CLIENT ou l'Utilisateur du Système d'IA ; et (ii) l'engagement de l'Utilisateur, les données statistiques et agrégées (y compris les métadonnées) obtenues par d'autres moyens dans le cadre de l'utilisation par le CLIENT ou un Utilisateur du Système d'IA en question.

Nous entendons par « **Données d'entraînement** » les données d'entraînement, les données de validation et les données d'essai ou les bases de données utilisées pour former ou améliorer un Système d'IA.

Nous entendons par « **Données d'IA** » les Données d'entrée, les Données de sortie et toutes les données dérivées de ces données ou les incluant (y compris lorsque ces données, ou les données qui en sont dérivées, sont contenues dans les Données d'entraînement).

Nous entendons par « **Données de sortie** » tout contenu généré à la suite d'instructions, d'indications ou d'ensembles de données saisis par le CLIENT ou par un Utilisateur et/ou dans le cadre de l'Utilisation de l'IA générative par ce dernier, dans le cadre du Forfait/Service de logiciel et/ou de tout élément qui y est intégré.

Nous entendons par « **Données de SAGE** » les données relatives à la configuration et à l'utilisation du Logiciel/Service, la Documentation et toute autre information à laquelle le CLIENT a accès en utilisant le Logiciel/Service fourni par SAGE en vertu des présentes Conditions, à l'exception des Données du CLIENT (y compris les Données d'entrée et les Données de sortie).

Nous entendons par « **Droits de propriété intellectuelle** » les droits reconnus par toute juridiction en ce qui concerne le produit du travail intellectuel, y compris, sans s'y limiter, les droits de brevet (dont les droits de priorité), les droits de conception, les droits d'auteur (dont les droits moraux), les schémas de configuration originaux ou la topographie de circuits intégrés, les droits de secret commercial, les marques, les logos, le savoir-faire et les droits sur les noms de domaine.

Nous entendons par « **Documentation** » la description des caractéristiques et les instructions d'utilisation du Logiciel de SAGE qui sont mises à la disposition du CLIENT, que ce soit sous forme physique ou numérique, y compris la description accessible sur le site Internet du Service (<https://www.forcemanager.com>).

Nous entendons par « **Intelligence artificielle générative (IA)** » un Système d'IA capable de générer du contenu (texte, code, images, vidéo et audio).

Nous entendons par « **Bon de commande** » le document détaillant les applications ou modules sous contrat, la durée, le prix et le mode de paiement du Service. Le Bon de commande est considéré comme faisant partie intégrante des présentes Conditions et peut être complété par des précisions sur des fonctionnalités spécifiques et des utilisateurs contractuels.

Nous entendons par « **Politique de confidentialité** » la politique de confidentialité publiée sur <https://www.forcemanager.com/fr/privacy-policy/> ou sur toute autre URL fournie par SAGE.

Nous entendons par « **Services** » les différents services que SAGE met à la disposition du CLIENT en ligne via l'application web, via des appareils mobiles, hors ligne et en ligne, conformément aux présentes Conditions et à l'exclusion des Services de Tiers.

Nous entendons par « **Services de tiers** » tout produit (applications, logiciels, services cloud, formulaires, etc.), outil (outils d'intégration ou de développement) ou service (hébergement, mise en œuvre, configuration, développement ou comptabilité) fourni par une entité autre que SAGE ou ses sous-traitants.

Nous entendons par « **Système d'Intelligence artificielle (IA)** » l'apprentissage profond, l'apprentissage automatique et d'autres technologies, systèmes, modèles, outils et fonctionnalités d'intelligence artificielle, y compris l'IA générative.

Nous entendons par « **Logiciel** » la ou les applications informatiques ou fonctionnalités auxquelles le CLIENT a accès ou qu'il utilise dans le cadre du Service de SAGE.

Nous entendons par « **Service d'assistance** » les services d'assistance que SAGE peut fournir ou mettre à la disposition du CLIENT en fonction du niveau de service que celui-ci a souscrit.

Les « **Territoires exclus** » désignent : (i) Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, la Syrie, le Soudan, la Russie, la Biélorussie, le territoire de Crimée-Sébastopol, Donetsk, Louhansk, Zaporijia, Kherson, et (ii) tout pays ou territoire faisant l'objet de sanctions de la part du Royaume-Uni, de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique.

Nous entendons par « **Utilisateurs** » les personnes (employés, consultants, contractants ou agents) autorisées par le CLIENT à accéder au Service et à l'utiliser conformément aux dispositions des présentes Conditions.

## **DEUXIÈMEMENT. OBJET**

Sous réserve du paiement des frais applicables, SAGE accorde au CLIENT une licence à durée déterminée, limitées par les présentes Conditions et la législation sur la propriété intellectuelle, non exclusive et non transférable pour l'utilisation du Service SSM conformément au Bon de commande et le droit de recevoir la fourniture du Service d'assistance applicable. Le CLIENT accède au Service à distance via Internet dans les conditions prévues par les présentes Conditions.

Le CLIENT ne peut utiliser le Service que dans le cadre d'utilisation souscrit (nombre d'utilisateurs et de modules souscrits) et sous forme de *Software as a service* (SaaS) pour les besoins internes du CLIENT.

## **TROISIÈMEMENT. CADRE D'UTILISATION**

Le CLIENT s'engage à ce que le nombre maximum de personnes autorisées par le CLIENT à accéder et à utiliser le logiciel conformément aux dispositions contenues dans les présentes Conditions n'excède pas le nombre de personnes prévues dans le Bon de commande et à ce que les Utilisateurs préservent la confidentialité de leurs identifiants et mots de passe relatifs à leur utilisation du logiciel.

Si le CLIENT souhaite étendre son cadre d'utilisation ou souscrire des modules ou utilisateurs supplémentaires, il doit payer à SAGE les prix correspondants selon les tarifs établis par SAGE à la date de souscription de ces modules ou utilisateurs. En cas d'extension du cadre initial, les conditions énoncées dans les présentes Conditions s'appliquent.

## **QUATRIÈMEMENT. ACCÈS ET SÉCURITÉ**

Le CLIENT recevra un nom à utiliser aux fins de l'administration de ses comptes et devra créer un mot de passe lors de son premier accès. Le CLIENT est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son nom d'utilisateur et de son mot de passe et toute utilisation de ce nom d'utilisateur et de ce mot de passe constitue une présomption irréfragable d'utilisation du service par le CLIENT. Le CLIENT identifiera le nombre d'Utilisateurs et le profil de chacun d'entre eux afin que SAGE puisse leur envoyer une invitation d'accès et qu'ils puissent créer leur mot de passe correspondant.

Le CLIENT accepte de notifier immédiatement à SAGE toute utilisation ou accès non autorisé aux Services, au mot de passe ou au compte du Client, ou toute autre violation de la sécurité.

SAGE ne peut être tenue pour responsable et décline toute responsabilité en cas de perte ou dommage résultant du non-respect par le Client des obligations en matière de sécurité.

La base de données fournie par le CLIENT et les données qu'il saisit ultérieurement via le site Internet de SAGE et l'interface de SSM seront hébergées sur un serveur connecté à Internet. SAGE (directement ou par l'intermédiaire de ses fournisseurs) est tenue d'assurer la maintenance et la sécurité des serveurs hébergeant ses applications et les données du CLIENT, en adoptant des mesures pour protéger ces informations contre la perte, la détérioration, l'endommagement, l'altération ou la modification.

En raison de l'existence de facteurs externes pouvant influencer la fourniture du service soumis à ces conditions et sur lesquels SAGE ne peut exercer de contrôle, SAGE ne garantit pas que la communication et, par conséquent, que le Service soumis à ces conditions fonctionnera de manière constante et permanente, sans retard ni interruption, de sorte que SAGE n'est pas responsable de tout dommage et/ou préjudice et/ou avantages non obtenus par le CLIENT/les Utilisateurs et/ou tout autre tiers qui pourrait être lésé en raison de ces circonstances.

Il n'existe aucune relation ou association de quelque nature que ce soit entre SAGE et son site Internet et les propriétaires des autres sites Internet auxquels ils sont liés, de sorte que SAGE et son site Internet ne sont pas responsables de l'utilité, de la fiabilité, de l'exactitude ou du contenu de ces derniers, qui sont donc des sites Internet appartenant à des sociétés indépendantes sans aucune association ou relation de quelque nature que ce soit.

## **CINQUIÈMEMENT. MESURES DE PROTECTION TECHNIQUE**

**5.1 Information.** Le Service peut contenir des technologies conçues pour collecter, sous une forme anonyme, des informations relatives à votre utilisation du Service. Ces informations concernent les dispositifs utilisés pour accéder au Service, la fréquence d'utilisation, les modes d'utilisation (ci-après dénommés conjointement « Données d'utilisation »). Le CLIENT accepte expressément que SAGE, à sa seule discrétion, puisse collecter et utiliser ces Données d'utilisation pour contribuer à la maintenance et à l'amélioration de la Solution. Les informations obtenues par SAGE grâce à ces dispositifs techniques seront également utilisées par SAGE dans le cadre de la lutte contre la contrefaçon, pour identifier et prévenir toute utilisation illégale ou inappropriée du Service.

Lorsque le Service est équipé d'un dispositif nécessitant une activation par le CLIENT, le cas échéant, ce dernier s'engage à activer cette fonctionnalité par simple demande auprès de SAGE et à lui fournir le fichier contenant les informations décrites ci-dessus.

Tout contournement ou tentative de contournement de ces dispositifs techniques est interdit et sera sanctionné conformément aux dispositions légales en vigueur.

**5.2 Audit.** Outre la mise en œuvre par SAGE des mesures de protection technique ci-dessus, le CLIENT devra fournir, à la demande de SAGE, une déclaration certifiant la bonne utilisation du Service, tel que prévu dans les présentes Conditions. Dans le cas où le CLIENT refuserait d'activer les dispositifs susmentionnés ou de fournir cette déclaration, SAGE se réserve le droit d'auditer, moyennant un préavis raisonnable, l'utilisation du Service par le CLIENT.

Dans le cas où SAGE déciderait de procéder à un audit, elle en supportera elle-même les coûts. Toutefois, dans le cas où les résultats de l'audit révéleraient une utilisation non conforme aux droits acquis par le CLIENT :

- les coûts de l'audit seront à la charge du CLIENT ;
- en cas de détection d'options, de fonctionnalités ou d'utilisateurs non conformes au contrat signé par le CLIENT, SAGE procédera à facturer ces suppléments au CLIENT, rétroactivement au moment où ladite utilisation a commencé, au double du montant des tarifs en vigueur au moment où cette circonstance a été détectée.

Les informations sur le CLIENT recueillies au cours de l'audit sont considérées comme des informations confidentielles et ne peuvent être utilisées qu'aux fins de l'audit et des ajustements nécessaires, à l'exclusion de toute autre utilisation par SAGE.

## **SIXIÈMEMENT. PRIX ET MODE DE PAIEMENT**

### **6.1 Périodes d'essai gratuites**

Dans les contrats auxquels s'appliquent les périodes d'essai gratuites initiales prévues dans le Bon de commande, aucun frais ne sera facturé pour la durée de cette période. Si le CLIENT décide de résilier les Services avant la fin de la période d'essai, aucun frais ne lui sera facturé.

### **6.2 Mode de paiement**

Tous les paiements doivent être effectués via le mode et selon les montants indiqués dans le Bon de commande accepté par le CLIENT (ci-après dénommé « Bon de commande »). Une fois facturés, les montants doivent être payés au début de la période au cours de laquelle le CLIENT reçoit les Services et selon la périodicité convenue dans le Bon de commande. Les obligations de paiement ne peuvent être annulées et les montants déjà payés ne peuvent être remboursés. Les paiements doivent être effectués indépendamment du fait que le CLIENT utilise ou non les licences souscrites.

### **6.3 Factures**

Le CLIENT s'engage à fournir à SAGE des informations de facturation et de contact complètes et exactes. Ces informations comprennent le nom de la société, le numéro de compte courant, la carte de crédit (le cas échéant) ou tout autre mode de paiement applicable, l'adresse postale, l'adresse électronique, le nom et le numéro de téléphone d'un contact de facturation autorisé, le numéro d'identification intracommunautaire de la taxe sur la valeur ajoutée (le cas échéant) et les coordonnées de l'administrateur du CLIENT.

Le CLIENT s'engage à mettre à jour ces informations dans un délai de dix (10) jours en cas de modification. Si les coordonnées qu'il a fournies sont fausses, frauduleuses ou non mises à jour, SAGE se réserve le droit de mettre fin à l'accès au Service et d'engager toute autre mesure légale jugée appropriée.

Si le CLIENT estime que sa facture n'est pas correcte, il doit contacter SAGE dans les sept (7) jours suivant la date de la facture pour examiner conjointement la facture et, le cas échéant, recevoir une rectification.

#### **6.4 Modification du plan de Services**

Si le CLIENT demande une mise à niveau (ou upgrade) de son plan de Services actuel, les conditions spécifiques applicables à la suite de cette mise à niveau seront celles établies dans le Bon de commande et le montant sera calculé au prorata de la période restante jusqu'à l'achèvement de la durée convenue entre SAGE et le CLIENT.

En revanche, le CLIENT ne peut pas demander une version réduite (ou downgrade) de son plan de Services pendant la durée de son abonnement en cours, celle-ci pouvant être appliquée qu'à l'issue de cette période. La version réduite doit également être demandée en envoyant un courriel à SAGE au moins trente (30) jours ouvrables avant la fin de la période d'abonnement en cours.

#### **6.5 Frais supplémentaires**

##### **6.5.1 Frais supplémentaires pour le stockage des données et des fichiers**

L'espace de stockage des données et des fichiers que SSM met gratuitement à la disposition du CLIENT est celui qui est indiqué dans la Documentation. Toutefois, si l'espace de stockage des données ou des fichiers requis par le CLIENT dépasse ces limites, SAGE se réserve le droit de facturer à ce dernier les frais de stockage effectivement utilisés. SAGE tentera d'informer le CLIENT, dans la mesure du possible, lorsque le stockage moyen utilisé par licence atteint environ quatre-vingt-dix pour cent (90 %) de la limite indiquée. Toutefois, si SAGE omet d'informer le CLIENT de cette situation, celui-ci n'est pas libéré de sa responsabilité et de son obligation de payer les frais supplémentaires de stockage des données et des fichiers.

##### **6.5.2 Frais supplémentaires pour les services de géolocalisation**

En ce qui concerne le volume des demandes de géolocalisation, SAGE met gratuitement à la disposition du CLIENT le nombre total déterminé dans la Documentation. Si le volume des demandes de géolocalisation exigées par le CLIENT dépasse les limites qui lui ont été communiquées, SAGE se réserve le droit de les lui facturer au tarif en vigueur. SAGE tentera d'informer le CLIENT, dans la mesure du possible, lorsque le stockage moyen utilisé par licence atteint environ quatre-vingt-dix pour cent (90 %) de la limite indiquée. Toutefois, si SAGE omet d'informer le CLIENT de cette situation, celui-ci n'est pas libéré de sa responsabilité et de son obligation de payer les frais de stockage des données supplémentaires.

#### **6.6 Prix**

Dans le cas où le CLIENT dépasserait toute autre limite établie dans les Services contractés par le CLIENT, SAGE se réserve le droit de lui facturer les frais correspondants à ce dépassement.

Dans chacune des sections du Bon de commande figurent le prix du Service correspondant et, le cas échéant, la périodicité de sa facturation. À des fins de clarification, il convient de noter que le montant indiqué pour le Prix sera celui qui sera facturé à la périodicité indiquée ; ce montant ne sera pas calculé au prorata.

Dans le cas de services récurrents, renouvelés périodiquement, le Prix est applicable pour la durée de la période convenue entre SAGE et le CLIENT et est facturé au début de cette période, à moins qu'un délai de Carence n'ait été expressément convenu. Dans ce dernier cas, la première facture sera établie après l'expiration du délai de Carence et portera sur la partie proportionnelle restant à courir jusqu'à la fin de la période convenue entre SAGE et le CLIENT. Le CLIENT n'a droit à aucun remboursement des montants payés s'il renonce ou résilie unilatéralement les présentes Conditions avant la fin de la période convenue ou de l'une de ses prorogations.

Si la durée de ces Conditions est prolongée après la fin de la première période, SAGE peut mettre à jour les prix dans les prorogations ultérieures aux taux alors en vigueur.

Le défaut de paiement de toute somme due à SAGE en vertu des présentes Conditions autorise SAGE à suspendre temporairement la fourniture des services jusqu'à régularisation ou, à défaut de régularisation, à mettre fin immédiatement à la relation contractuelle avec le CLIENT et à révoquer, le cas échéant, les licences d'utilisation accordées, sans préjudice du droit de réclamer les sommes dues et les frais de la réclamation, ainsi que les intérêts de retard correspondants. En cas de non-paiement des services récurrents, SAGE peut appliquer des pénalités si le CLIENT demande la réactivation du service.

Pendant la période de suspension, SAGE n'est pas tenue d'exécuter les obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions. En particulier, SAGE n'est pas tenue de fournir des mises à jour, de répondre à des questions ou de donner accès à des applications informatiques.

Le CLIENT ne peut subordonner le paiement à la fourniture de documents, à la signature de bons de commande, aux conditions applicables aux fournisseurs ou à l'accomplissement de formalités supplémentaires par SAGE autres que celles qui découlent expressément de la législation en vigueur.

## **SEPTIÈMEMENT. FACTURATION ÉLECTRONIQUE**

Le CLIENT accepte expressément que SAGE puisse lui adresser ses factures uniquement sous format électronique (PDF).

Dans ce cas, les Parties conviennent que SAGE enverra à l'adresse électronique fournie par le CLIENT une copie de sa facture. En fonction du produit de SAGE qu'il a acheté, les factures peuvent également être incluses, pour une durée limitée, dans l'espace client de sa plateforme. En cas de résiliation des présentes Conditions pour quelque raison que

ce soit, le CLIENT n'aura plus accès à son espace client. En conséquence, le CLIENT doit veiller à télécharger toutes ses factures avant l'expiration des présentes Conditions.

Si le CLIENT n'a pas pu télécharger ses factures dans le délai imparti, il peut demander par écrit à SAGE de lui envoyer une copie papier des factures qui ont été stockées dans son espace client.

## **HUITIÈMEMENT. DURÉE ET RÉSILIATION**

**8.1 Durée des services.** La durée de chaque Service est précisée dans le Bon de commande correspondant. Si le Bon de commande ne précise pas la durée du contrat, il est entendu que le service a été souscrit pour une durée d'un an. Sauf indication contraire dans le Bon de commande, les Services sont automatiquement prolongés pour des périodes supplémentaires égales à la période initiale indiquée dans le Bon de commande (ou comme indiqué dans les présentes Conditions en l'absence de toute disposition dans le Bon de commande), sauf si l'une des Parties donne à l'autre un préavis écrit d'au moins trente (30) jours avant la date d'expiration de la période en cours. En cas de prolongation, SAGE pourra mettre à jour les prix dans les prolongations ultérieures en appliquant les tarifs alors en vigueur.

**8.2 Résiliation pour manquement.** En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations au titre du présent Contrat auquel il n'a pas été remédié dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du manquement en cause avec accusé de réception, l'autre Partie peut résilier le Contrat, sans préjudice de tous dommages-intérêts qui pourraient être dus. En aucun cas cette résolution n'aura d'effet rétroactif. Par conséquent, SAGE ne remboursera pas les montants correspondant aux paiements déjà effectués par le CLIENT, sans préjudice de la possibilité de demander, le cas échéant, l'indemnisation à laquelle le CLIENT a droit selon les termes des présentes Conditions.

**8.3. Résiliation pour non-paiement de factures.** Le défaut de paiement de toute somme due à SAGE en vertu de ce Contrat autorise SAGE à suspendre temporairement la fourniture des services jusqu'à régularisation ou, à défaut de régularisation, à mettre fin immédiatement à ce Contrat et à révoquer, le cas échéant, les licences d'utilisation accordées, sans préjudice du droit de réclamer les sommes dues et les frais de la réclamation, ainsi que les intérêts de retard correspondants. En cas de non-paiement des services récurrents, SAGE peut appliquer des pénalités si le CLIENT demande la réactivation du service.

### **8.4. Conséquences de la résiliation du Service.**

Quelle que soit la raison de la cessation des présentes Conditions, à la date d'expiration ou de résiliation de celles-ci, le CLIENT ne peut utiliser la solution SSM de quelque manière que ce soit, ni accéder à la plateforme correspondante.

En cas de résiliation du Service, SAGE fournira au CLIENT l'accès aux Données qui lui appartiennent, ainsi que la possibilité de demander l'exportation de ces Données, pour une période de trente (30) jours et conformément aux prix établis par SAGE et en vigueur à ce moment-là, pour la réalisation des services professionnels nécessaires à l'exécution de cette exportation.

Une fois écoulée la période de trente (30) jours à compter de la date de cessation : (i) SAGE supprimera les Données selon les modalités énoncées dans la Politique de confidentialité, (ii) chaque Partie déploiera immédiatement des efforts raisonnables pour restituer ou détruire toute autre information confidentielle de l'autre Partie, si cela lui est demandé, et (iii) ne dispensera pas le Client du paiement de toute somme impayée due à SAGE jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours ou de sa prolongation.

En outre, SAGE peut conserver les données correctement bloquées aussi longtemps que des responsabilités peuvent découler de sa relation avec l'utilisateur en vertu de ses politiques normales de conservation des données et conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

SAGE peut mettre fin à un compte gratuit à tout moment et sans préavis, à sa seule discrétion. Le Client accepte que SAGE ne soit pas responsable envers le CLIENT ou tout autre tiers du fait de cette résiliation. Il relève de la seule responsabilité du CLIENT d'exporter les Données du compte gratuit avant la résiliation de son accès à celui-ci pour quelque raison que ce soit.

Nonobstant ce qui précède, dans le cas où SAGE résilierait le compte gratuit à sa seule discrétion, il donnera au CLIENT la possibilité de récupérer ses Données à l'avance en respectant les délais et conditions énoncés dans cette clause.

Toutes les dispositions des présentes Conditions qui, de par leur nature, sont destinées à survivre à la résiliation restent pleinement en vigueur, en particulier les dispositions relatives aux garanties et aux limitations de responsabilité.

## **NEUVIÈMEMENT. ASSISTANCE**

La souscription au Service inclut un service d'assistance de base fourni par SAGE au CLIENT en fonction du service d'assistance technique de base correspondant à l'édition ou au forfait que le CLIENT a souscrit (ci-après, le « Service d'assistance »).

Pour utiliser le Service d'assistance, le CLIENT et l'administrateur du Client ou l'utilisateur peuvent contacter SAGE par les canaux prévus à cet effet, en envoyant des messages électroniques directs à [support@crm.sage.com](mailto:support@crm.sage.com), ou en créant un incident sur le portail d'assistance de SAGE à <https://support.forcemanager.net/> ou par le biais du chat disponible sur le site Internet et dans l'application du Service. Les moyens de contacter le Service d'assistance peuvent être modifiés à la discrétion de SAGE, auquel cas le CLIENT en sera informé.

SAGE traitera les incidents ou répondra aux demandes en envoyant des messages électroniques à l'adresse électronique et/ou en contactant le numéro de téléphone que le CLIENT ou l'utilisateur a associé à son Compte utilisateur, ainsi que par chat.

Le Service d'assistance est de nature correctrice, axé sur la correction des incidents dans le fonctionnement du produit standard. Le produit standard est la version de base du service commune à tout client (ci-après dénommée « Solution standard »). Le Service d'assistance ne traite pas les incidents qui peuvent survenir dans les personnalisations apportées à la Solution standard par l'équipe de services professionnels de SAGE ou par tout autre tiers.

SAGE fournira une assistance technique pour les deux dernières versions approuvées du Service. En outre, SAGE peut interrompre des parties ou des versions du Service après l'avoir notifié au CLIENT, en fournissant un préavis raisonnable pour permettre à ce dernier de s'adapter à ces changements. L'interruption d'une partie ou d'une version du Service signifie que SAGE ne fournira pas d'assistance et n'effectuera pas de maintenance corrective ou évolutive sur cette partie ou version interrompue du Service.

Le CLIENT peut souscrire un contrat avec SAGE pour des services d'assistance plus avancés, qui seront soumis aux présentes Conditions générales et à toutes les Conditions particulières applicables.

## **DIXIÈMEMENT. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

**10.1. Logiciel.** SAGE garantit au CLIENT qu'elle détient les Droits de propriété intellectuelle du Logiciel et de sa Documentation, ou une autorisation du propriétaire du Logiciel, et qu'il peut donc librement accorder au CLIENT le droit d'utilisation prévu aux présentes.

La concession du droit d'utilisation du Logiciel n'implique pas le transfert de droits de propriété au profit du CLIENT. SAGE et ses fournisseurs conservent la propriété de tous les droits, titres et intérêts, y compris, mais sans s'y limiter, tous les Droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle liés aux Services et au Logiciel, et à tous les travaux dérivés ou améliorations de ceux-ci, y compris, de manière non limitative, tout logiciel, technologie, information, contenu, matériel, instructions et Documentation.

Le CLIENT s'engage à ne pas enfreindre, directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, les Droits de propriété intellectuelle de SAGE sur le logiciel. À ce titre, il doit maintenir en bonne et due forme toutes les mentions de propriété et/ou de droits d'auteur figurant sur les éléments du Logiciel et de sa Documentation. De même, il doit faire figurer ces mentions sur toute reproduction totale ou partielle autorisée par SAGE et notamment sur la copie de sauvegarde.

Le Logiciel peut intégrer des technologies de tiers appartenant à d'autres éditeurs. SAGE n'est pas propriétaire du contenu des tiers utilisé dans le cadre des Services, y compris le contenu des communications apparaissant dans les Services. Le titre et les Droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle sur les contenus auxquels les Services donnent accès appartiennent au propriétaire des contenus en question et peuvent être protégés par les lois sur la propriété intellectuelle ou d'autres lois applicables. En cas de violation de ces droits et obligations, SAGE est en droit de prendre toute mesure nécessaire pour mettre fin aux violations constatées.

Le Logiciel peut inclure des outils de logiciels libres ou des bibliothèques de tiers. Les Logiciels libres et/ou les bibliothèques de tiers sont régis par leurs propres conditions générales et le CLIENT est soumis aux conditions générales de la licence correspondante en ce qui concerne l'utilisation de ces logiciels ou des bibliothèques. Le CLIENT accepte de se conformer à toutes ces licences.

Le Client s'engage à ne pas effectuer ou permettre à d'autres d'effectuer les actions suivantes: (i) adapter, traduire ou modifier le Logiciel/Service; (ii) décrypter, décompiler, désassembler, faire de l'ingénierie inverse ou tenter de découvrir le code

source ou le code objet du Logiciel/Service, sauf si la loi applicable interdit ces limitations ; (iii) copier le Logiciel ; (iv) utiliser le Logiciel/Service pour des activités à haut risque ; ou (v) concéder une licence, prêter, vendre, louer ou donner en crédit-bail le Logiciel/Service ou l'un de ses composants.

Tout code source de tiers inclus dans chaque application des Services ne peut être utilisé qu'avec cette application des Services, dont l'utilisation est soumise aux présentes Conditions et/ou aux Conditions particulières.

IL EST INTERDIT DE COPIER, DE TRANSFÉRER ET DE MODIFIER LE LOGICIEL/SERVICE (Y COMPRIS LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET/OU INDUSTRIELLE QUI S'Y RATTACHENT) OU TOUTE PARTIE DE CELUI-CI, SAUF DANS LES CAS EXPRESSÉMENT AUTORISÉS PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES.

**10.2 Marques et titres distinctifs.** Nous entendons par « Marques et titres distinctifs » les noms commerciaux, marques, marques de service, logos, noms de domaine et autres éléments distinctifs de la marque de chaque Partie, respectivement, protégés à tout moment par cette Partie. Aucune des Parties ne peut montrer ou utiliser les marques commerciales et les marques de l'autre en dehors de ce qui est autorisé dans les présentes Conditions et/ou dans les Conditions particulières, sans l'accord écrit préalable de la Partie concernée. Sauf dans la mesure où cela est expressément indiqué, aucune des Parties n'accorde ni n'acquiert de droit, de titre ou d'intérêt, y compris, mais sans s'y limiter, de licence implicite sur les marques et titres distinctifs de l'autre Partie. Tous les droits qui ne sont pas expressément accordés sont réputés ne pas avoir été accordés. Toute utilisation des marques et titres distinctifs du Client par SAGE doit être au bénéfice du CLIENT et toute utilisation des marques et titres distinctifs de SAGE par le CLIENT doit être au bénéfice de SAGE. Le CLIENT ne doit pas contrefaire ou aider d'autres personnes à contrefaire ou à enregistrer les marques et titres distinctifs de SAGE, ou enregistrer des marques et titres distinctifs de SAGE ou des noms de domaine similaires au point de prêter à confusion avec ceux de SAGE.

Les parties peuvent se révoquer mutuellement le droit d'utiliser leurs marques et titres distinctifs conformément aux présentes Conditions en adressant une notification écrite à l'autre partie, qui doit immédiatement cesser cette utilisation.

**10.3. Documents de formation.** SAGE peut accorder au CLIENT le droit de reproduire certains documents qui peuvent être remis à celui-ci dans le cadre de la formation qui lui est dispensée, uniquement la quantité dont il a besoin, à condition que ce soit pour son usage personnel et uniquement pour ses employés.

L'ensemble du matériel de formation fourni avant, pendant et après la prestation de services sont et restent la propriété de SAGE. En outre, le CLIENT doit inclure sur toutes les copies toutes les mentions de propriété et/ou de droits d'auteur figurant sur les documents présentés par SAGE.

**10.4. Adaptations.** En cas d'Adaptations par SAGE, celle-ci accorde au CLIENT :

- un droit d'utilisation non exclusif et non transférable des Adaptations, sous réserve des dispositions de la clause « Cession » des présentes Conditions ;

- le droit de copier ces Adaptations à des fins de sauvegarde ou d'archivage.

Les modifications des Adaptations et leur combinaison avec d'autres logiciels effectuées sans l'intervention de SAGE relèvent de la seule responsabilité du CLIENT.

La licence d'utilisation des Adaptations accordée en vertu des présentes prend effet dès le paiement intégral des services fournis par SAGE et reste en vigueur pendant toute la durée des droits d'auteur sur ces Adaptations.

En tout état de cause, les Droits de propriété intellectuelle sur les Adaptations réalisées correspondent à SAGE.

**10.5. Droits du CLIENT.** Le CLIENT conserve tous les droits, titres et intérêts relatifs à ses propres Données, sans préjudice des droits qu'il a accordés à SAGE dans le cadre de ces Conditions.

SAGE décline tout droit de propriété sur les Données de sortie. Le CLIENT assume l'entière responsabilité de ses Données de sortie, y compris toute utilisation, modification, incorporation dans d'autres documents, publication de ces Données de sortie par le CLIENT et/ou tout Utilisateur.

Le CLIENT accorde à SAGE et à ses sous-traitants le droit mondial, libre de redevances, irrévocable, perpétuel, non exclusif et sous-licenciable d'héberger, de traiter, de copier, de transmettre, de stocker, d'analyser, d'afficher, de transformer, de réduire à une forme mathématique, de reformater, de fusionner avec les Données d'entraînement, de créer des œuvres dérivées et d'utiliser les Données du CLIENT (y compris les Données d'entrée) et tout droit détenu par le CLIENT ou ses concédants de licence en relation avec les Données de sortie générées à la suite de l'utilisation par le CLIENT du Logiciel/Service, aux fins de :

- mener des activités de recherche et de développement pour améliorer les services, les produits et les applications de SAGE, ainsi que ceux de ses filiales ;
- développer et fournir des fonctions et des services nouveaux et existants (y compris le développement, l'amélioration, l'intégration et la mise à disposition de systèmes d'IA, dans le cadre de la numérisation et de l'automatisation des processus commerciaux et à d'autres fins commercialement raisonnables) au CLIENT, aux Utilisateurs, aux clients de SAGE en général ou à toute autre personne ou entité utilisant les produits et/ou les services de SAGE ;
- fournir, administrer et assurer le bon fonctionnement du Logiciel/Service et des systèmes connexes (y compris les systèmes d'IA) ;
- permettre à SAGE de faire respecter ses droits et obligations en vertu de ces Conditions.

**10.6. Garantie en cas de violation des Droits de propriété intellectuelle.** En cas de réclamation relative à la violation par SAGE d'un Droit de propriété intellectuelle, SAGE peut, à son choix et à ses frais, remplacer ou modifier tout ou partie du Logiciel ou de

ses Adaptations, ou obtenir un droit d'utilisation pour le CLIENT, sous réserve que celui-ci ait respecté les conditions suivantes :

- le CLIENT doit avoir accepté et respecté toutes les obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions ;
- le CLIENT doit avoir notifié à SAGE, dans les meilleurs délais et par lettre recommandée avec accusé de réception, l'action en contrefaçon ou la déclaration préalable à cette action ;
- le CLIENT coopère avec SAGE en lui fournissant les éléments, les informations et l'assistance nécessaires pour lui permettre de défendre ses propres intérêts et ceux du CLIENT.

Le CLIENT s'abstient de gérer lui-même le litige avec le tiers qui allègue la violation. Dans le cas où un règlement serait convenu entre SAGE et le tiers alléguant une infraction, SAGE est responsable de l'intégralité du montant à payer au tiers.

Si elle n'est pas en mesure d'accepter la transaction susmentionnée, SAGE assumera, sous son contrôle et sa direction, avec l'assistance du CLIENT, la défense juridique pour s'opposer à la demande du tiers alléguant la violation. Le CLIENT s'interdit d'assurer la défense juridique du litige qui lui est soumis par un tiers invoquant la violation et s'engage à notifier sans délai cette circonstance à SAGE.

Dans le cas où l'action en contrefaçon du tiers aboutirait à une décision de justice définitive, SAGE indemniserait le CLIENT du montant des dommages et intérêts énoncés dans le verdict, sur justification du paiement au tiers du montant indiqué dans le verdict.

Dans le cas où SAGE ne serait pas en mesure de modifier, remplacer ou obtenir raisonnablement pour le CLIENT une licence d'utilisation du Service, les Parties peuvent mutuellement convenir de résilier ces Conditions et SAGE remboursera (en fonction de l'objet de la violation) :

- adaptations : montant net payé par le CLIENT pour les services d'adaptation concernés par la violation ;
- abonnement : montant net payé par le CLIENT pour l'abonnement au cours des douze (12) derniers mois précédant la résiliation des présentes Conditions.

SAGE n'assume aucune responsabilité dans le cas où les allégations se rapporteraient à :

- l'utilisation d'une version du Service/Système d'IA autre que la version actuelle non modifiée, si la condamnation aurait pu être évitée en utilisant la version actuelle non modifiée ;
- toute modification du Service/Système d'IA sans l'accord écrit préalable de SAGE ;
- l'utilisation par le CLIENT du Service/Système d'IA au mépris ou contrairement aux instructions de SAGE, y compris les instructions contenues dans la Documentation ;

- l'utilisation du Service/Système d'IA en combinaison avec un logiciel, un service ou tout produit fourni par un tiers, si l'infraction alléguée est liée à cette combinaison ;
- l'utilisation de toute Donnée de sortie (IA) (y compris ses dérivés) ;
- l'utilisation par le CLIENT du Service/Système d'IA après notification par SAGE ou toute autorité compétente de la violation présumée ou réelle ;
- l'absence de prise en compte par le CLIENT de la fourniture par SAGE d'une correction relative aux Adaptations, si la condamnation aurait pu être évitée par l'utilisation de cette correction ;
- la modification des Adaptations par le CLIENT ou un tiers ;
- la combinaison et la mise en œuvre ou l'utilisation des Adaptations avec des logiciels non fournis par SAGE.

Les dispositions de cette clause définissent l'intégralité des obligations de SAGE en ce qui concerne la contrefaçon des brevets et des droits d'auteur en raison de l'utilisation du Service/Système d'IA.

## **ONZIÈMEMENT. INTERDICTIONS**

En particulier, le CLIENT est soumis à l'interdiction de :

- distribuer ou commercialiser le Service, à titre gratuit ou onéreux ;
- utiliser le Service ou la Documentation dans le but de concevoir, produire, distribuer ou commercialiser un Service ou un Logiciel similaire, équivalent ou de substitution ;
- mettre directement ou indirectement à la disposition d'un tiers le Service ou la Documentation, notamment par location, cession ou prêt, même à titre gratuit, ou pour le confier à tout prestataire de services dans le cadre d'un contrat de sous-traitance, sauf accord préalable et écrit de SAGE ;
- utiliser le Service pour un traitement non autorisé par SAGE.

## **DOUZIÈMEMENT. GARANTIES ET RESPONSABILITÉ**

**12.1 Garanties limitées.** Dans toute la mesure permise par la Loi, sauf indication contraire dans les présentes Conditions, aucune des Parties ne donne d'autre garantie de quelque nature que ce soit, implicite ou explicite, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier et d'absence de contrefaçon.

SAGE n'est pas responsable du contenu et des informations qui peuvent être accessibles par le biais du Service. Le CLIENT reconnaît et accepte que les Services puissent faire l'objet d'erreurs, de défauts et d'autres problèmes susceptibles d'entraîner une défaillance du système. Par conséquent, les Services, y compris l'ensemble du contenu, le Logiciel (y compris ses mises à jour ou modifications), les fonctions, le matériel et les informations mis à disposition ou accessibles par l'intermédiaire des Services, ainsi que

toute la documentation qui les accompagne, sont fournis « en l'état », et toute utilisation qui en est faite relève de la seule responsabilité du CLIENT. SAGE et ses fournisseurs d'applications intégrées au Service ne donnent aucune garantie de quelque nature que ce soit, implicite ou explicite, obligatoire ou autre, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier et d'absence de contrefaçon. SAGE n'assume aucune responsabilité de quelque nature que ce soit en cas de mauvaise utilisation des Services.

SAGE ne garantit pas la publication, par SAGE ou tout autre tiers, de mises à jour ou de mises à niveau des Services. SAGE ne garantit pas que les fonctions contenues dans les Services seront ininterrompues ou exemptes d'erreurs.

**12.2 Responsabilité de SAGE.** Les produits et services de SAGE sont destinés aux personnes physiques ou morales qui exercent une activité commerciale ou professionnelle et qui les utilisent dans le cadre de cette activité. Le CLIENT assume, sous sa propre responsabilité, les indications, interprétations, résultats et calculs fournis par SAGE ou ses applications.

Le logiciel standard n'est pas conçu pour répondre aux besoins particuliers du CLIENT, mais est développé pour remplir un objectif général, de sorte qu'il n'y a aucune garantie que les performances du programme correspondent à ce que le CLIENT estime qu'elles devraient être, ou qu'elles répondent à ses besoins particuliers.

Le Service et ses Adaptations sont des applications informatiques complexes. Le CLIENT reconnaît et accepte qu'avec les normes technologiques actuelles, il n'est pas possible de développer des applications informatiques absolument exemptes d'erreurs ou de garantir leur fonctionnement ininterrompu. SAGE s'engage à développer ses produits et à fournir ses services avec la plus grande diligence, mais décline toute responsabilité en cas de dommage ou préjudice résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le logiciel de quelque manière que ce soit (y compris ses mises à niveau ou personnalisations).

Les parties ne sont pas responsables des dommages indirects ou des dommages résultant d'événements ou de circonstances indépendants de leur volonté ou imprévisibles qui empêchent effectivement l'exécution des présentes Conditions, tels que les incendies, les inondations, les tremblements de terre, les émeutes, les explosions, les grèves ou toute autre circonstance qui affecte effectivement l'objet des présentes Conditions.

En aucun cas, SAGE ne peut être tenue pour responsable :

- des conséquences du non-respect par le CLIENT des instructions fournies par SAGE, des anomalies liées à des environnements spécifiques ou à des développements non réalisés par SAGE ;
- de la destruction ou détérioration de fichiers ou de programmes appartenant au CLIENT ;

- des dommages indirects reconnus par la jurisprudence des tribunaux espagnols et, en particulier, des dommages commerciaux, de la perte de clients, de la perte de commandes, de l'atteinte à l'image de marque.

En aucun cas, la responsabilité de SAGE pour toute perte ou dommage qui lui est directement imputable n'excédera : (a) dans le cas de produits ou services non récurrents, tels que les licences d'utilisation ou les services professionnels, le montant payé par le CLIENT à SAGE pour les produits ou services particuliers auxquels la cause du dommage est attribuée, ou (b) dans le cas de produits ou services récurrents, le montant payé par le CLIENT au cours de l'année écoulée pour le produit ou service particulier auquel la cause du dommage est attribuée.

La limitation prévue ci-dessus ne s'applique pas en cas de dol ou de faute intentionnelle.

Les dispositions de cette clause établissent une répartition des risques entre SAGE et le CLIENT. Le prix du Service reflète cette répartition, ainsi que la limitation de responsabilité décrite ci-dessus.

**12.3 Responsabilité du CLIENT dans l'utilisation du Service.** Le CLIENT reconnaît qu'il est le seul à pouvoir contrôler et connaître le contenu des données ou informations transmises ou hébergées sur ou par l'intermédiaire du Service.

Le CLIENT garantit qu'il dispose de toutes les autorisations pour son utilisation et/ou la diffusion des informations et données de toute nature hébergées par SAGE et est seul responsable des conséquences de leur mise à disposition du public, même sous une forme restreinte sur Internet. En particulier, il est seul responsable des dommages subis par SAGE, le cas échéant, du fait de la présence de données illicites sur les pages du CLIENT, telles que des propos diffamatoires et racistes.

En cas de non-respect des dispositions légales en la matière établies par une autorité judiciaire, ou en cas de décision de justice ordonnant le retrait d'un contenu hébergé sur le Service, SAGE pourra prendre les mesures nécessaires pour retirer ce contenu ou en empêcher l'accès, ce dont elle informera le CLIENT.

En cas de plainte d'un tiers auprès de SAGE alléguant que les données du CLIENT lui sont préjudiciables ou que leur contenu est illicite, SAGE doit en informer le CLIENT sans délai. Si le contenu n'est pas retiré, le CLIENT devra indemniser SAGE pour tout dommage qu'elle pourrait subir ou auquel elle pourrait être exposée à la suite de la réclamation. Nonobstant ce qui précède, SAGE pourra prendre toute mesure utile pour supprimer l'accès aux contenus illicites ou rendre impossible l'accès à ces contenus et en informera le CLIENT.

La suspension ou l'interruption du Service ou la restriction de l'accès à certains contenus pour ces raisons ne donne droit à aucun dédommagement pour le CLIENT. En outre, le CLIENT reste redevable à SAGE du paiement des frais correspondants à la fourniture du Service et, le cas échéant, pendant toute la durée de la suspension ou de l'interruption pour les raisons indiquées ci-dessus.

**12.4 Responsabilité du CLIENT dans l'utilisation des Systèmes d'IA.** Le CLIENT assume l'entière responsabilité de l'utilisation des Données de sortie générées par les

Systemes d'IA. Il est de la responsabilité du CLIENT de vérifier que les Données de sortie sont exactes, véridiques et conformes à toutes les réglementations applicables avant de les utiliser de quelque manière que ce soit. Dans la mesure permise par la loi, SAGE ne sera pas responsable des conséquences découlant de l'utilisation des Données de sortie, y compris les erreurs, omissions, pertes ou dommages subis par le CLIENT ou tout autre tiers. En outre, il incombe au CLIENT de veiller à ce que l'utilisation des Données de sortie n'enfreigne pas les droits de tiers et soit conforme à toutes les réglementations applicables. SAGE n'est pas responsable des réclamations de tiers alléguant une violation de leurs droits de propriété intellectuelle en raison de l'utilisation, de la reproduction ou de la distribution des Données de sortie par le CLIENT.

### **TREIZIÈMEMENT. SERVICES DE TIERS**

Les prestations concernant les produits ou programmes de tiers inclus ou exécutés en relation avec le Service varieront en fonction du Service effectivement souscrit ; l'étendue de ces services sera déterminée par les informations commerciales ou techniques convenues ou fournies par SAGE.

### **QUATORZIÈMEMENT. INTERNET**

Certains éléments du Service peuvent permettre au CLIENT et/ou aux Utilisateurs du CLIENT d'accéder à des sites Internet dont le contenu leur permet d'acheter des produits et de souscrire des services auprès de tiers. Il est de la seule responsabilité du CLIENT de s'assurer qu'il respecte les exigences et obligations que le tiers impose au CLIENT ou, le cas échéant, à ses utilisateurs.

Il ne peut en aucun cas être considéré que SAGE a approuvé le contenu des sites Internet de tiers accessibles par le Service, qu'elle représente ou offre une garantie de quelque nature que ce soit et ne peut être tenue pour responsable de quelque manière que ce soit du contenu ou de l'utilisation d'un site Internet de tiers et/ou de l'achat et de l'utilisation de produits et services de tiers. Il en va de même pour tout échange, tout paiement effectué ou toute condition conclue entre le CLIENT et un tiers.

Le CLIENT déclare qu'il connaît parfaitement Internet, ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît en particulier :

- que les transmissions de données sur Internet ne sont que relativement fiables d'un point de vue technique, car elles circulent sur des réseaux hétérogènes ayant des caractéristiques et des capacités techniques différentes, qui sont parfois saturés à certaines heures de la journée ;
- que des réseaux spécifiques peuvent faire l'objet d'accords spéciaux et de restrictions d'accès qui ne permettront pas l'accès au Logiciel/Service ;
- que les Utilisateurs du Logiciel/Service peuvent se trouver n'importe où dans le monde et que le contenu du Service peut être reproduit, présenté ou distribué plus généralement sans aucune limitation géographique ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre d'éventuels détournements et que la communication de mots de passe, de codes

confidentiels et, plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par le CLIENT à ses risques et périls ;

- que la fourniture du contenu du Service aux utilisateurs peut faire l'objet d'une intrusion par des tiers non autorisés et peut, en conséquence, être corrompue malgré la fourniture par SAGE d'un accès protégé par un mot de passe.

## **QUINZIÈMEMENT. INFRASTRUCTURES D'HÉBERGEMENT ET SYSTÈMES D'IA**

**15.1 Hébergement sur plateformes Microsoft Azure.** Le CLIENT comprend et accepte que SSM puisse utiliser des Systèmes d'IA hébergés sur la plateforme d'applications Azure de Microsoft, selon les conditions spécifiées dans les informations juridiques de Microsoft Azure, disponibles à l'adresse <https://azure.microsoft.com/fr-fr/support/legal/>. Toute utilisation du Service implique l'acceptation sans réserve de ces conditions. Cette plateforme est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

En cas de changement de plateforme d'hébergement des Systèmes d'IA au cours de l'exécution du Contrat, Sage en informera le Client au plus tard trois (3) mois avant cette migration.

**15.2 Hébergement sur plateformes Amazon Web Services.** Le Client comprend et accepte que SSM puisse être hébergé sur la Plateforme d'applications AWS d'Amazon, une plateforme de services et d'informatique dans le cloud, hébergée dans les centres de données d'Amazon. Par conséquent, l'utilisation du Service par le Client est soumise aux conditions et politiques suivantes d'Amazon : (i) déclaration de confidentialité d'AWS disponible à l'adresse <https://aws.amazon.com/fr/privacy/>, (ii) conditions d'utilisation d'AWS disponibles à l'adresse <https://aws.amazon.com/fr/service-terms/> et (iii) politique d'utilisation d'AWS disponible à l'adresse <https://aws.amazon.com/fr/aup/>. L'accès au Service et son utilisation constituent une acceptation pleine et entière des Conditions d'utilisation d'AWS susmentionnées et toute utilisation contraire à celles-ci est strictement interdite en vertu du présent Contrat.

Les centres de données dans lesquels le Service peut être hébergé sont à la pointe de la technologie au regard des normes actuelles pour l'hébergement de serveurs d'applications critiques.

Le Client peut obtenir des informations sur les caractéristiques des centres de données utilisés par Sage en consultant la page suivante : <https://aws.amazon.com/fr/compliance/data-center/controls/>.

**15.3 Assistant d'intelligence artificielle.** L'assistant d'IA de SSM est basé sur les services d'intelligence artificielle d'OpenAI, L.L.C. (ci-après dénommé « OpenAI ») pour vous offrir la meilleure expérience possible via une connexion par l'intermédiaire de l'API OpenAI. Cela signifie que lorsque vous utilisez l'assistant, OpenAI peut accéder à vos données et informations personnelles et que vous acceptez toutes les dispositions relatives à l'utilisation des Systèmes d'IA contenues dans le présent Contrat, ainsi que les dispositions suivantes :

- il est interdit d'inclure des informations personnelles concernant des enfants de moins de 13 ans ou de l'âge applicable au consentement numérique, et de permettre à des mineurs d'utiliser l'assistant d'IA sans le consentement de leurs parents ou de leurs tuteurs ;

- le CLIENT déclare et garantit qu'il dispose de tous les droits, licences et autorisations nécessaires pour fournir des informations/données (qu'il s'agisse de ses propres informations ou de données de tiers) au modèle ;

- la technologie utilisée n'a pas la capacité de penser, de raisonner ou de comprendre le contexte de la même manière qu'un être humain. Par conséquent, les informations fournies peuvent parfois manquer de nuance ou ne pas aborder des questions complexes de manière exhaustive. Les utilisateurs sont encouragés à demander l'avis ou à consulter un professionnel le cas échéant ;

- l'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des informations générées par l'Assistant d'IA et nous n'assumons aucune responsabilité pour les actions entreprises sur la base du contenu généré par l'IA ou pour les conséquences pouvant découler de ces actions ;

- en utilisant l'assistant d'IA, vous acceptez que vos interactions, vos saisies et tous les résultats générés soient collectés et utilisés pour améliorer les performances de l'IA et ainsi enrichir l'expérience de l'utilisateur. Veuillez consulter la Politique de confidentialité pour plus d'informations ;

- le plugin de l'assistant d'IA est fourni en l'état, sans aucune garantie et nous ne sommes pas responsables de l'intégrité, de la pertinence, de la validité, du respect des droits d'auteur, de la légalité ou de tout autre aspect découlant de l'utilisation de ce plugin. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les dommages, pertes ou autres responsabilités pouvant résulter de l'utilisation de ce plugin ou de toute mesure prise par OpenAI concernant l'utilisation de l'API. En cas d'indisponibilité d'un Système d'IA, SAGE s'efforcera de rétablir le Système d'IA en question dans les meilleurs délais ;

- les Données d'entrée et de sortie dérivées de l'utilisation du Système d'AI sont supprimées dans les 30 jours suivant la fin du Contrat ;

- en cas de manquement liée à l'Assistant d'IA, la responsabilité de Sage est limitée au montant payé par le CLIENT à SAGE pour la solution SSM au cours de l'année écoulée ;

- SAGE peut, à sa seule discrétion, (i) modifier tout Système d'IA intégré au Service ; (ii) cesser de commercialiser tout ou partie d'un Système d'IA intégré ou fourni avec le Service.

## **SEIZIÈMEMENT. SUSPENSION DU SERVICE**

SAGE se réserve le droit de suspendre immédiatement et automatiquement la fourniture du Service dans les cas suivants :

- pour effectuer des opérations de maintenance ou en cas d'urgence ;
- si l'utilisation du Service présente un risque de sécurité, est anormale, met en péril le fonctionnement du Service, ou est considérée par SAGE comme frauduleuse ;
- en cas de tentative d'attaque ou d'atteinte à la sécurité du Service ;
- si l'autre Partie ne remplit pas ses obligations au titre des dispositions régissant la distribution du Service.

Dans la mesure du possible, SAGE doit informer l'autre Partie à l'avance, par tout moyen à sa convenance, de la suspension du Service et de la durée de cette suspension. En cas de suspension, SAGE sera libéré de son obligation de fournir le Service et ne sera pas responsable des dommages résultant de ces périodes de suspension.

#### **DIX-SEPTIÈMEMENT. CESSION**

Les droits du CLIENT en vertu des présentes ne peuvent être cédés, concédés en sous-licence, vendus ou transférés par le CLIENT sans le consentement écrit préalable de SAGE.

Nonobstant ce qui précède, SAGE peut céder le contrat avec le CLIENT sans le consentement préalable de ce dernier à toute société du groupe SAGE ou à tout tiers de son choix.

#### **DIX-HUITIÈMEMENT. SOUS-TRAITANCE**

Le CLIENT reconnaît et accepte que SAGE puisse sous-traiter (en tout ou partie) l'exécution des Services à tout tiers de son choix, auquel cas il en informera le CLIENT et restera responsable vis-à-vis de ce dernier pour l'exécution des présentes Conditions.

#### **DIX-NEUVIÈMEMENT. CONFIDENTIALITÉ**

Les Parties peuvent, en application des présentes Conditions, avoir accès aux informations confidentielles de l'autre Partie. Nous entendons par « Informations confidentielles » toute information ou donnée de nature technique, commerciale, financière ou autre, transmise entre les Parties, y compris, sans s'y limiter, tout document écrit ou imprimé, plan, échantillon, modèle ou, plus généralement, tout moyen ou support de divulgation, à l'exclusion des données de l'IA. Les dispositions des présentes Conditions, les plans de vente et de marketing, les informations sur les prix et les paiements, les informations techniques et technologiques, la conception des produits et les processus opérationnels sont expressément considérés comme des Informations confidentielles.

La Partie qui reçoit les Informations confidentielles prend toutes les mesures raisonnables pour en empêcher toute utilisation, divulgation ou publication non autorisée. Chaque Partie doit veiller à ce que ses employés, sous-traitants ou agents n'aient accès aux Informations confidentielles fournies par la Partie divulgatrice que dans la mesure nécessaire à la réalisation des objectifs des présentes Conditions et qu'ils soient informés de l'obligation de préserver le caractère confidentiel de ces informations.

Les obligations relatives aux Informations confidentielles ne s'appliquent pas aux informations qui sont :

- connues par la Partie destinataire sans obligation de confidentialité au moment de la divulgation par l'autre Partie ;
- accessibles au public sans que l'événement soit imputable à une violation de la part de la Partie destinataire ;

- obtenues légitimement par la Partie destinataire auprès d'un tiers qui, en divulguant ces informations, ne viole aucune obligation de confidentialité, ou élaborées de manière indépendante par la Partie destinataire ;

- divulguées par la Partie destinataire avec l'accord écrit préalable de la Partie à laquelle elles appartiennent.

Si une Partie est contrainte par une procédure judiciaire ou administrative ou par toute autre obligation légale de divulguer des informations confidentielles de l'autre Partie, elle doit mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour obtenir un traitement confidentiel de ces informations et en informer préalablement l'autre Partie.

Les obligations des Parties en vertu de la présente clause restent en vigueur pendant toute la durée des présentes Conditions et pendant deux (2) ans après leur résiliation.

## **VINGTIÈMEMENT. ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE**

Le Service est conçu et développé pour fonctionner dans le cadre technologique actuel. Le CLIENT reconnaît et accepte qu'il peut y avoir des variations ou des altérations dans ce cadre technologique qui échappent au contrôle de SAGE et qui peuvent nuire au fonctionnement du Service, y compris au point d'en rendre l'utilisation partiellement ou totalement impossible, auquel cas il ne sera pas considéré qu'il y a eu manquement de la part de SAGE. Ces altérations peuvent concerner, entre autres : les systèmes d'exploitation, les protocoles de communication, les navigateurs Internet, les bases de données, les normes de l'industrie du matériel informatique et les langages de programmation. Dans ces circonstances, SAGE ne peut garantir l'utilisation ou le bon fonctionnement du logiciel et n'assume donc aucune obligation ou responsabilité pour les éventuelles conséquences qui pourraient découler directement de ces causes.

En cas d'évolution technologique telle que décrite au paragraphe précédent, SAGE en informera le CLIENT le plus tôt possible et ce dernier pourra choisir de résilier les présentes Conditions en cas d'impossibilité d'utiliser le Service sans que cela n'implique une violation du contrat.

Dans la mesure du possible, SAGE informera à l'avance de ces modifications et de leur impact potentiel sur le fonctionnement ou l'utilisation du Service.

## **VINGT-ET-UNIÈMEMENT. FORCE MAJEURE**

L'exécution des présentes conditions peut être suspendue si l'une des Parties est touchée par un cas de force majeure. Dans cette hypothèse, la Partie touchée par le cas de force majeure doit notifier à l'autre Partie l'existence de cette circonstance. Cette notification entraînera la suspension des présentes Conditions pour la période mentionnée dans la lettre de notification. Cette période ne pourra pas excéder un mois.

Si, à l'issue de cette période, le cas de force majeure persiste, la Partie concernée peut notifier à l'autre Partie la résiliation des présentes Conditions. La présente décision prendra effet le jour de sa notification. En tout état de cause, aucun montant payé par le CLIENT ne sera remboursé par SAGE. En vertu de cet article, les Parties rejettent toute possibilité de résiliation des présentes Conditions avec effet rétroactif.

Aux fins de la présente clause, les Parties considèrent comme cas de force majeure ou cas fortuits, autres que ceux généralement retenus par la jurisprudence des tribunaux espagnols, les cas suivants : grève totale ou partielle, blocage ou interruption des réseaux de télécommunications ou de l'approvisionnement en électricité, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, catastrophes naturelles, épidémies, tremblements de terre, incendies, restrictions gouvernementales ou légales soudaines ou état de guerre.

## **VINGT-DEUXIÈMEMENT. RENONCIATION**

Le fait qu'une Partie n'exerce pas un droit dont elle dispose en vertu des présentes Conditions ne doit pas être interprété comme une renonciation à ce droit à l'avenir.

Le CLIENT renonce à toute réclamation ou action à l'encontre de SAGE en relation avec l'exécution des présentes Conditions qui serait faite plus de douze (12) mois après l'événement ayant donné lieu à cette réclamation.

## **VINGT-TROISIÈMEMENT. DONNÉES PERSONNELLES**

**23.1 Clause des signataires.** Les deux Parties informent que les données personnelles des signataires des présentes conditions seront traitées par chaque Partie, en tant que responsable du traitement, dans le but principal de gérer la relation contractuelle et, dans le cas où les données se rapporteraient à des personnes physiques de contact de la personne morale, également pour le maintien de la relation commerciale entre les Parties.

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité et le droit de ne pas faire l'objet de décisions individuelles automatisées, afin de demander une intervention humaine dans le processus de prise de décision, en envoyant un courrier électronique à l'adresse [privacyiberia@SAGE.com](mailto:privacyiberia@SAGE.com). Si les personnes concernées considèrent que la réponse à l'une de leurs demandes de droits n'est pas satisfaisante, les Parties les informent de leur droit de déposer une plainte auprès de l'Agence espagnole de protection des données contre la partie ayant répondu.

Les autres finalités du Traitement et les informations détaillées sur la protection des données sont disponibles dans la Déclaration de confidentialité sur le site Internet <https://www.forcemanager.com/fr/privacy-policy/>, informations que chaque Partie s'engage à transmettre à tout représentant ou personne de contact dont elle a fourni les données à l'autre Partie dans le cadre de la relation contractuelle et qui n'est pas impliqué en tant que signataire des présentes Conditions.

**23.2 Traitement des données du CLIENT.** Le CLIENT accepte et reconnaît que SAGE, afin d'appliquer ces Conditions ou de protéger l'intégrité du Service, peut accéder et/ou télécharger les Données du CLIENT.

SAGE s'engage à traiter les Données du CLIENT conformément aux conditions définies dans l'Accord de traitement des données personnelles, accessible au lien suivant : <https://www.SAGE.com/es-es/aviso-legal/terminos-y-condiciones/SAGE-global-dpa/>.

## **VINGT-QUATRIÈMEMENT. RESPECT DES NORMES DU DROIT DU TRAVAIL**

**24.1. Relation professionnelle.** Le personnel de SAGE reste en toutes circonstances sous son autorité hiérarchique et disciplinaire. SAGE garantit, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale des salariés impliqués dans la fourniture des services décrits dans le présent document.

Si, pour exécuter ses obligations en vertu des présentes Conditions, le personnel de SAGE doit accéder aux locaux du CLIENT, cet accès doit se faire pendant les heures d'ouverture des locaux du CLIENT.

Les horaires de travail seront définis par SAGE.

En outre, le personnel de SAGE doit se conformer au règlement intérieur du CLIENT définissant les conditions d'accès, d'hygiène et de sécurité, qui doit lui être remis dès son arrivée dans les locaux concernés.

Sauf pour des raisons de sécurité et en cas d'urgence, il est interdit au CLIENT de donner des instructions de quelque nature que ce soit à ce personnel, toute demande ou instruction devant être adressée à la personne de contact du CLIENT, désignée par SAGE.

**24.2. Obligations sociales.** SAGE déclare que tous ses employés sont dûment inscrits en tant que salariés au régime de Sécurité sociale correspondant. À la demande expresse du CLIENT, et lorsque la législation du travail et la législation sociale l'exigent, SAGE devra fournir un certificat attestant l'accomplissement de ses obligations auprès de la Sécurité sociale.

## **VINGT-CINQUIÈMEMENT. NON-RECRUTEMENT DU PERSONNEL**

Le CLIENT renonce au droit d'embaucher ou de proposer d'embaucher tout employé de SAGE, directement ou par le biais d'un intermédiaire, dans le cadre de la fourniture du Service faisant l'objet des présentes Conditions, quelle que soit sa spécialisation et même si la demande initiale est faite par cet employé. Cette renonciation est valable pour la durée des présentes Conditions et pour une période de douze (12) mois à compter de leur expiration.

En cas de manquement à cette obligation, le CLIENT s'engage à indemniser SAGE en lui versant une somme forfaitaire égale au salaire brut que cet employé a perçu au cours des douze (12) mois précédant son départ.

## **VINGT-SIXIÈMEMENT. LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION**

Chaque Partie accepte et fait en sorte que les tiers qui lui sont liés fassent de même :

- respecter l'ensemble des lois, dispositions légales, règlements et codes applicables en matière de lutte contre la fraude et la corruption (les « Dispositions anti-fraude ») ;
- ne pas commettre d'acte qui contreviendrait à l'une des Dispositions anti-fraude ;
- s'abstenir de tout acte ou omission susceptible d'amener l'autre Partie à violer les Dispositions anti-fraude ;

- notifier à l'autre Partie, dans les plus brefs délais, toute demande d'avantage financier ou tout autre avantage indu qu'elle reçoit en relation avec les présentes Conditions.

- établir et maintenir pendant la durée du présent Accord ses propres politiques et procédures afin de garantir le respect des Dispositions anti-fraude applicables et les faire appliquer le cas échéant.

## **VINGT-SEPTIÈMEMENT. SANCTIONS INTERNATIONALES**

Le CLIENT confirme que :

- pendant toute la durée du présent Accord, il exercera ses activités commerciales dans le respect de l'ensemble des lois, réglementations et régimes de sanctions imposés par les autorités compétentes, y compris, mais sans s'y limiter, l'office de contrôle des actifs étranger (OFAC), les Nations unies, les sanctions du Royaume-Uni et de l'Union européenne ;

- ni lui ni aucune de ses sociétés affiliées ne figure sur une « liste de personnes interdites » (ou une liste de sanctions équivalente) en raison d'une violation d'une quelconque restriction, sanction, loi ou réglementation, et ni lui ni ses sociétés affiliées ne contrôlent ou ne sont contrôlés par des personnes politiquement exposées ;

- qu'il applique et maintiendra pendant la durée du présent Accord des procédures et des contrôles adéquats pour garantir et pouvoir démontrer le respect de la présente clause.

Le CLIENT n'autorisera pas les Utilisateurs à accéder aux produits ou services faisant l'objet du présent Accord ou à les utiliser en violation des lois ou règlements des États-Unis en matière d'exportation ou de sanctions, ou dans tout Territoire restreint. Cette utilisation et/ou cet accès n'est pas autorisé par SAGE et constitue une violation importante du présent Accord, et si SAGE apprend ou soupçonne que le CLIENT (ou l'un de ses Utilisateurs) utilise, accède ou permet l'accès à partir d'un Territoire restreint qui enfreint ces lois ou règlements, SAGE peut immédiatement suspendre l'utilisation de ses produits et services dans la mesure jugée nécessaire et sans préavis, et SAGE avisera rapidement le CLIENT d'une telle suspension et enquêtera sur toute possible violation.

Le CLIENT doit immédiatement notifier à SAGE si lui-même ou ses Affiliés ont violé cette clause, ou si un tiers a des motifs raisonnables de croire que le CLIENT ou ses Affiliés ont violé cette clause.

Dans le cas où SAGE aurait des raisons de suspecter que le CLIENT utilise/accède aux produits ou services en violation de cette clause, le CLIENT doit fournir toute coopération et assistance à SAGE concernant son utilisation des produits et services de SAGE, en conformité avec cette clause.

Le CLIENT doit indemniser et tenir SAGE à l'écart de toute perte, responsabilité, dommages, coûts (y compris les frais de justice) et dépenses encourus par SAGE ou ses Affiliés à la suite de la violation de cette clause par le CLIENT (ou par l'Utilisateur).

## **VINGT-HUITIÈMEMENT. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION**

Les présentes Conditions sont régies par la législation espagnole, à l'exclusion de toute autre législation.

Toute controverse liée à l'interprétation ou à l'exécution des présentes Conditions relève de la compétence exclusive des cours et tribunaux de la ville de Madrid, quel que soient le lieu d'exécution des présentes Conditions et le domicile du défendeur, qui renonce expressément à toute autre juridiction pouvant lui correspondre.