

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES D'EBP A 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) ou bien encore via le « Full Web » pour son progiciel HORIZON. 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 Générales 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](http://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](http://www.ebp.com)

Pour la bonne compréhension du présent document, les parties entendent par :

**"Contrat à distance":** Contrat concernant des biens ou services conclu entre un consommateur ou un professionnel et la société EBP à l'occasion d'une vente ou d'une prestation de service à distance.

**"Progiciel":** Ensemble de logiciels munis d'une documentation, conçus pour répondre à des besoins spécifiques et permettre une utilisation autonome.

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.

## A. Conditions communes à tous les Services

Article 2. Environnement des Progiciels

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 (Windows XP ou VISTA notamment) pourrait ne pas supporter une mise à jour des Progiciels. 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.

Article 3. 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. Cet article ne s'applique pas pour la gamme EBP Horizon pour laquelle la sauvegarde n'est pas nécessaire eu égard à la technologie employée.

Article 4. 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.

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES D'EBP A SES CLIENTS FINAUX

## Article 5. Tarifs

Les prix mentionnés sur le site [www.ebp.com](http://www.ebp.com) sont des prix publics conseillés. Le prix applicable correspond au prix affiché sur le site au jour de la commande.

**Les prix sont exprimés en euros (TTC) (taux de TVA).**

## Article 6. Facturation

**Aux termes de l'article 4 de la loi n°31-08 édictant les mesures de protection du consommateur, le Client a la possibilité d'imprimer la facture. EBP pourrait être amené à conserver sur un support durable et fiable des factures et bons de commande, il est également prévu de convention expresse que les courriers électroniques échangés entre EBP et son Client feront foi entre les parties, conformément à la loi n°53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques.**

### 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 7. Règlement

### 1. Règlement par carte bancaire ou chèque

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

**Conformément à la loi n°49-15 modifiant et complétant la loi n°15-95, le taux annuel de l'indemnité s'élevra à (taux à donner)**

En cas de retard de paiement, en application de l'article L 441-6 du Code de Commerce, une indemnité de retard égale à 4% annuel du montant des redevances non réglées à l'échéance ou trois fois le taux de l'intérêt légal et une indemnité de frais de recouvrement de quarante Euros seront dues.

## Article 8. 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 9. 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 10. Responsabilité

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

Hormis les cas où le Client est un « consommateur » au sens de la loi, 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.

**Dans la mesure où la législation marocaine est applicable au Client, ce dernier se doit de la respecter. Dès lors, la responsabilité de EBP ne saurait être engagée en cas de non respect par le Client de la ou les législations en vigueur dans le pays où la commande sera effectuée. Il appartient au Client de vérifier les règles applicables auprès des autorités locales compétentes.**

## Article 11. 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. **En accord avec la loi 2-00 relative aux droits d'auteur et droits voisins.**

## Article 12. 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.

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES D'EBP A SES CLIENTS FINAUX

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 36. 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 13. Propriétés et responsabilités des Données traitées- Données Personnelles

**Par application de l'article 8 de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel ; en acceptant les Conditions Générales de vente présentes le Client autorise le traitement de ses données personnelles par EBP.**

**(Donner le nom du responsable du traitement des données personnelles au Maroc)**

13.1 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.

13.2 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.

**Conformément à l'article 5 de la loi n°09-08 (promulguée par le Dahir 1-09-15 du 18/02/2009), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression de ses données personnelles à tout moment.**

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](mailto:dpoebp@ebp.com).

**(Donner l'adresse de l'hébergeur qui recueille les demandes Client)**

Article 14. Compétence

**Les présentes Conditions Générales et les Contrats conclus pour la fourniture de Progiciels et de services EBP sont soumis au Droit marocain. Les parties se soumettent à la compétence du Tribunal de Rabat (Maroc) "y compris en cas de pluralité de défendeurs, appel en garantie, mesures d'urgence ou conservatoire".**

Article 15. Résolution des litiges

**En cas de survenance d'un litige, une solution amiable sera recherchée par les parties. Ce faisant, le Client pourra solliciter l'aide d'une association de consommateur ou de tout autre conseil de son choix.**

Les présentes Conditions Générales 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.

## B. Licence de Progiciel EBP

Article 15. Licence de Progiciel

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 ce 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 16. Garanties

**En application de l'article 65 de la loi n°31-08 et des articles 549 à 575 du Dahir du 12/98/1913 (Code des Obligations et des Contrats), EBP est tenu d'une garantie légale des défauts de la chose vendue, à ce titre, le Client dispose d'une année pour intenter toute action en justice en cas de défaut nécessitant l'application de la garantie.**

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 correctrice 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

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES D'EBP A SES CLIENTS FINAUX

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 indemniserait 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 17. 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 : plusieurs utilisateurs pour un dossier.

## Article 18. Prix

Le prix de la licence est payé à la commande.

## Article 19. 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 sept jours à partir de la date de réception du produit ou de la signature du contrat de service pour retourner le produit (article 36 loi n°31-08). Le Client sera alors remboursé sans délai du montant total payé au plus tard dans les quinze jours qui suivent sa demande. “En cas de livraison par téléchargement du ou des Progiciels, la livraison est effectuée par cette opération”.**

**“Nonobstant ce qui précède, aucune demande de rétractation ne pourra intervenir postérieurement à l'installation dudit Progiciel par le Client ou son préposé.”**

**En effet, conformément à l'article 38 de la loi 31-08, en dérogation aux articles 30 et 31 de la même loi, le client ne peut exercer son droit de rétractation après avoir descellé les**

**produits, EBP ne procédera à aucun remboursement.**

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 ne bénéficie pas d'un droit de rétractation, sauf lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale et qu'il emploie 5 salariés au plus.

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 20. 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, à compter des Versions 20 (ou Versions 13 en fonctions du produit), dès la première acquisition d'un produit plein de la gamme PRO ou ACTIV (monoposte ou réseau), le contrat de services est obligatoire à minima la première année.**

## C. Prestation de Support

### Article 21. 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, télécom) 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 22. 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.

Le détail des prestations de Support, les heures d'ouverture du service support clients, les conditions tarifaires, la durée et les niveaux de prestation figurent à l'adresse <http://www.ebp.com/services/accueil.html>

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.

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](http://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 23. 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 24. 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



# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES D'EBP A SES CLIENTS FINAUX

pour en analyser le fonctionnement et étudier le problème décrit.

## Article 25. 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 26. 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, pour une durée identique à la période initiale, sauf dénonciation un mois avant l'échéance par lettre recommandée 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 27. 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 sera celui prévu au tarif publié par EBP au premier septembre précédant immédiatement la date de reconduction.

## Article 28. 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.

### 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 29. Prestations sur devis

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 OLProgiciels, interventions sur fichiers). Elles seront facturées et réglées selon les conditions établies au devis.

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.

### D. Conditions communes à tous les Services

**Version applicable à compter du 20 Octobre 2020**

### CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A LA NOUVELLE OFFRE DE PAIE EBP / APPLICABLE À COMPTER DU 8 OCTOBRE 2018

## Article 30 : Prestations

### 30.1 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 31 : 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

En complément de l'article 29 des Conditions Générales,

Dans un schéma de vente directe (le Progiciel a été acquis directement auprès d'EBP), la 1<sup>ère</sup> facture comprendra la formation et le paramétrage (c'est-à-dire la constitution du dossier). La 2<sup>ème</sup> facture (établi à M+1) comprendra le forfait correspondant aux nombres de bulletins souscrits.

Dans l'hypothèse où le client aurait plusieurs dossiers, il s'oblige à clôturer l'ensemble des payes associées dans un délai de 15 jours à compter de la clôture de la paye de son 1<sup>er</sup> dossier. Dans le cas contraire, le client se verra facturer plusieurs forfaits. A titre d'exemple : si le client clôture une paye d'un premier établissement, le 31 /01, il devra clôturer la paye de tous ses autres établissements avant le 15/02 pour que l'ensemble des bulletins édités soit compris dans son forfait. Dans le cas contraire, le client se verra obligatoirement facturer deux forfaits ; ce qu'il accepte expressément.

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.