

Conditions Générales EIC

Conditions applicables au concession, location, utilisation des licences et ventes des services associés

En validant votre commande sur le site www.eic.fr et/ou auprès d'EIC ou de partenaires d'EIC, vous, ci-après défini le Client, acceptez de fait les présentes conditions générales EIC. EIC diffuse des Progiciels standards conçus pour convenir à l'ensemble de ses utilisateurs clients, il vous appartient donc de vous assurer de l'adéquation du Progiciel à vos propres besoins, notamment sur la base des informations fournies par EIC ou l'un de ses partenaires, via la documentation commerciale ou suite à la démonstration par le web ou sur site du Progiciel commandé. Sauf cas exceptionnel et après accord écrit d'EIC préalable à la validation d'une commande par un Client, il ne sera fait aucune adaptation spécifique postérieurement à la commande d'un Progiciel.

Article 1 : Définitions

Les termes suivants ont, dans les présentes conditions générales, la définition qui leur est donnée ci-dessous :

Le Client : personne morale ou physique ayant acquis (ou souscrit un contrat de location) d'une licence d'utilisation d'un ou plusieurs Progiciels

Progiciel : ensemble complet et documenté de programmes informatiques conçus pour être fourni à plusieurs utilisateurs, en vue d'une même application ou d'une même fonction.

Entité utilisatrice interne : entité associée, actionnaire ou membre du Client ou entité dans laquelle le Client est associé, actionnaire ou membre, clairement identifiée et autorisée par EIC à exploiter la licence d'utilisation du Client dans les mêmes termes, conditions et obligations

Entité utilisatrice externe : personne morale ou physique liée commercialement ou contractuellement au Client, autorisée par ce dernier à utiliser les fonctionnalités des Modules allégés, gratuits ou payants, fournis avec certains Progiciels

Utilisateur : personne physique attachée au Client ou à une Entité utilisatrice, destinée à exploiter les fonctionnalités du ou des Progiciels acquis

Module allégé : partie d'un Progiciel comprenant un ensemble allégé de fonctionnalités

Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel.

Article 2 : Propriété

Les Progiciels et leur documentation sont protégés par des droits de propriété appartenant soit à EIC pour les Progiciels dont il possède directement et pleinement les droits d'auteur, soit aux auteurs pour les Progiciels dont EIC dispose contractuellement d'un droit de commercialisation et de diffusion. Le Client, ses entités utilisatrices internes ou externes sont tenues de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection desdits droits de propriété.

Concernant les Progiciels, Le Client, ses entités utilisatrices internes ou externes s'interdisent donc :

- d'en effectuer des copies sauf dans le cadre de copies de sauvegarde telles que définies à l'article 7,
- de le transférer à un tiers sans l'autorisation écrite et préalable d'EIC,
- d'en effectuer une sous location sans avoir obtenu un accord écrit et préalable d'EIC.

Le Client, ses entités utilisatrices internes ou externes reconnaissent expressément que la licence d'utilisation du Progiciel, concédée par EIC, ne leur transfère aucun droit de propriété sur le Progiciel et s'interdisent de procéder à toutes modifications, adaptations ou traductions dudit Progiciel.

Article 3 : Concession de la licence d'utilisation

Moyennant la redevance financière précisée sur le bon de commande, EIC concède au Client un droit d'utilisation du Progiciel dans les conditions définies aux présentes et pour une durée, au plus, limitée à celle de la protection légale des Progiciels au titre du droit d'auteur. Dans le cas où la licence fait l'objet d'une location, le droit d'utilisation du Progiciel est strictement limité à la durée de la location.

Le droit d'utilisation du Progiciel est personnel, non exclusif, non cessible et non transférable. Il n'est accordé qu'au Client et à ses Entités utilisatrices internes.

Un fichier de protection sera fourni à chaque licence concédée qui limitera conformément au type de licence acquise les capacités d'installation et d'utilisation choisies par le Client et acceptées sur le bon de commande. Le Client s'engage à installer tout fichier de protection qui lui sera fourni, et s'interdit par tout moyen de violer le système de protection du ou des Progiciels.

Si les besoins du Client évoluent en cours d'exploitation de la Licence, les capacités d'installation et d'utilisation pourront être modifiées par simple validation, par le Client, d'une nouvelle offre commerciale.

Si plusieurs Utilisateurs sont susceptibles d'exploiter les Progiciels, le Client s'engage à souscrire autant d'Utilisateurs qu'il convient. Un droit d'utilisation est concédé pour un Utilisateur unique. Tout manquement concernant ces règles peut conduire à la suspension du contrat d'assistance-maintenance par EIC, sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire, et ce jusqu'à régularisation totale de la situation par le Client.

EIC peut mettre à disposition du Client, suivant les Progiciels commandés, certains Modules allégés destinés aux Entités utilisatrices externes. Si aucune limite n'est précisée sur la proposition commerciale validée par le Client, EIC autorise ce dernier :

- à installer ces Modules allégés sur un nombre illimité de postes chez ses propres Entités utilisatrices externes, sous réserve que ces dernières acceptent les conditions d'utilisation qui leur seront proposées lors de l'installation
- à créer un nombre illimité d'Utilisateurs appartenant à ces Entités utilisatrices externes

Article 4 : Livraison et installation du Progiciel

Tout Progiciel commandé par le Client lui sera systématiquement livré via la plateforme 'internet' de téléchargement d'EIC, mise à disposition gratuitement à tout client sous contrat de maintenance en cours de validité ; l'accès à cette plateforme ('Espace Client') s'effectue depuis le site www.eic.fr par login et mot de passe fournis au Client, informations personnelles qu'il veillera à garder confidentielles, et à ne diffuser qu'après des collaborateurs eux-mêmes tenus au respect de confidentialité. En aucun cas EIC ne pourra être tenu responsable d'une mauvaise utilisation de la plateforme mise à la disposition du Client.

A la demande du Client, EIC pourra lui transmettre le Progiciel sous forme d'un CD ROM d'installation, par courrier postal, moyennant un montant forfaitaire pour frais de traitement.

La clé de protection contenant les droits d'utilisation du Progiciel sera fournie au Client par téléchargement via ce même 'Espace Client'.

EIC fournira les mises à jour du Progiciel au Client :

- soit par téléchargement informatique en mode manuel ou automatique depuis sa plateforme de téléchargement ('Espace Client')
- soit par envoi postal d'un CD ROM, à la demande du Client, moyennant un montant forfaitaire pour frais de traitement

L'installation du Progiciel sera réalisée par le Client lui-même en relation avec l'assistance téléphonique d'EIC. Une prestation complémentaire d'installation du Progiciel pourra être exécutée par EIC, mais ne sera réalisée que sur demande expresse du Client et après validation, par ce dernier, d'une offre de prix établie par EIC.

Article 5 : Contrat d'assistance-maintenance

L'acquisition (ou la location) de toute licence d'utilisation induit automatiquement la souscription ferme et définitive à un contrat de maintenance et d'assistance téléphonique, dont le Client en accepte sans réserve les termes, conditions et modalités définies dans cet article, à défaut de la signature de tout autre contrat dont les conditions prévaudraient aux présentes.

> 5.1 - Prestation d'assistance téléphonique au Progiciel

Sauf stipulation contraire sur le bon de commande, le Client et ses Entités utilisatrices internes bénéficient, pendant la durée du contrat et pour toute difficulté ou erreur d'exécution rencontrée au cours de l'utilisation du Progiciel, d'une assistance téléphonique, pendant les horaires d'ouverture de ce service.

Deux niveaux d'assistance téléphonique sont proposés en fonction des Progiciels acquis :

- Assistance 'limitée' (réservée à certains Progiciels)** : le Client bénéficie d'une assistance strictement limitée à la résolution de soucis et réponses d'ordre informatique, excluant expressément toute assistance à l'utilisation courante du Progiciel, portant notamment sur des questions relatives aux fonctionnalités ou encore à la matière juridique concernée par le Progiciel. Cette assistance, qui ne s'effectue que sur la dernière version livrée du Progiciel, prévoit notamment :
 - l'aide à la résolution de messages d'erreur liés à un dysfonctionnement
 - l'assistance à l'installation, à la désinstallation, au changement de poste de travail
 - les problèmes liés aux sauvegardes, restaurations, tables endommagées, impressions...

Cette assistance est prodiguée à des interlocuteurs sensibilisés aux manipulations courantes de leur système d'information : utilisation du système d'exploitation, de restauration, de la gestion des fichiers (*navigation sur les lecteurs locaux, réseaux, navigation sur 'internet'*), et disposant de tous les droits d'accès à l'administration du système. EIC ne pourra pas être tenu pour responsable de la non-résolution de soucis dans le cas où le Client ne saurait reproduire les manipulations qui lui sont prodiguées. Dans ce cas, le Client se chargera :

- soit de mettre en rapport un autre interlocuteur interne (collaborateur) ou externe (prestataire informatique) avec l'assistance EIC, en capacité de réaliser les manipulations nécessaires
- soit de souscrire au contrat 'Net Assistance' proposé par EIC, qui autorise les Services d'assistance téléphonique d'EIC à intervenir ponctuellement sur le système informatique du Client

- Assistance 'complète'** : le Client bénéficie d'une assistance illimitée qui reprend l'ensemble des prestations précédemment détaillées complétées d'une assistance téléphonique 'métier' (utilisation pratique du Progiciel, matières comptable et fiscale abordées par le Progiciel, etc...). Cette assistance est prodiguée à des utilisateurs disposant d'un minimum de compétences en adéquation avec le Progiciel utilisé ; elle ne se substitue pas à des actions de formation qui seraient utiles à l'utilisateur pour comprendre et utiliser régulièrement le Progiciel. Dans le cas où EIC constaterait une inaptitude certaine de l'utilisateur faisant appel à l'assistance, EIC proposera au Client des plans de formations adaptés, aux tarifs en vigueur. En cas de refus du Client de faire suivre aux utilisateurs concernés ces formations, EIC se réserve la possibilité, sans contrepartie financière, de réduire l'assistance 'complète' à une assistance 'limitée', charge à EIC d'en prévenir le Client au moins 15 (quinze) jours calendaires avant la mise en œuvre de cette mesure, par simple courrier ou courriel.

A défaut de la souscription à l'assistance 'limitée' expressément mentionnée sur le bon de commande, le Client reconnaît souscrire à l'assistance 'complète'. Dans le cas d'une souscription expresse à l'assistance 'limitée', le Client reconnaît et accepte sans réserve le renoncement à l'ensemble des prestations

incluses dans l'assistance 'complète'. Si les besoins du Client évoluent au cours du contrat, le niveau d'assistance téléphonique pourra être modifié par simple validation, par le Client, d'une nouvelle offre commerciale.

Sous réserve de leur enregistrement auprès de nos services lors de l'installation des Modules allégés, un numéro de téléphone spécial est communiqué aux Entités utilisatrices externes du Client. Ce numéro de téléphone leur permet alors de bénéficier également d'une assistance téléphonique, d'un niveau identique à celui choisi par le Client, dans l'utilisation courante des Modules allégés, pendant les horaires d'ouverture de ce service. Le Client s'engage à sensibiliser ses Entités utilisatrices externes à la bonne utilisation de ce service et notamment, veille à ce que les Utilisateurs de celles-ci emploient uniquement le numéro de téléphone spécifique pour contacter l'assistance d'EIC. Dans le cas où des Utilisateurs des Entités utilisatrices externes n'utilisent pas le numéro de téléphone adéquat, EIC se réserve le droit de ne pas assurer l'exécution de la prestation auprès de ces derniers.

L'assistance téléphonique est disponible de :

- 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 du lundi au jeudi
- 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 le vendredi

Ces horaires étant susceptibles d'évoluer, EIC s'engage à en informer le Client, par simple courrier ou courriel, dans les plus brefs délais.

> 5.2 - Prestation de maintenance du Progiciel

Pendant la durée du contrat, EIC fournira au Client des mises à jour du Progiciel livrées suivant les modalités définies à l'article 4.

Ces nouvelles versions comprendront toutes les améliorations apportées par EIC ainsi que les modifications rendues nécessaires par l'évolution législative. Le Client s'engage à installer ces mises à jour, dès leur disponibilité et sans délai, sur l'ensemble des postes concernés, afin d'assurer une continuité dans la fourniture du service par EIC. EIC ne saurait être tenu pour responsable d'un préjudice subi par le Client consécutivement à une défaillance de ce dernier quant à l'installation d'une mise à jour fournie par EIC ou l'un de ses partenaires.

Par ailleurs, le Client est informé que les évolutions technologiques peuvent conduire EIC à développer et maintenir ces Progiciels dans des environnements qui nécessitent des performances accrues des postes sur lesquels ils sont exploités, des systèmes d'exploitation à jour des évolutions du marché, etc... Le Client reconnaît indéniablement cette évolution, et s'efforcera de faire régulièrement évoluer son parc informatique ; EIC ne pourra être tenu pour responsable de lenteurs ou d'incompatibilités diverses occasionnées suite à la livraison de mises à jour, dans le cas où le Client n'aurait pas raisonnablement et régulièrement mis à jour son parc en fonction des évolutions du monde informatique et des éventuelles recommandations d'EIC.

Sont exclues de cette maintenance contractuelle les interventions qui résulteraient d'une mauvaise utilisation ou manipulation faite par le Client. Ces prestations complémentaires ne seront réalisées que sur demande expresse du Client et après validation, par ce dernier, d'une proposition commerciale établie par EIC.

Les interventions chez le Client sont exclues des présentes conditions générales.

> 5.3 - Accès aux paramètres et données du Client

Le Client reconnaît être avisé que certains Progiciels sont dotés de système de transmission automatique de paramètres d'utilisation et de configuration propres auxdits Progiciels (excluant toutes données personnelles des dossiers du Client) qu'EIC se réserve le droit de collecter à des fins de facilitation et d'optimisation de sa maintenance, d'analyses et de statistiques. Le Client en accepte expressément et sans réserve le principe.

Il est précisé que toute transmission de données personnelles propres à des dossiers du Client, nécessaire dans certaines situations pour faciliter l'analyse ou la résolution de dysfonctionnement particulier ou isolé, ne pourra être effectuée que sur ordre du Client, et jamais de façon automatique. Dans ce cas précis, EIC s'engage à observer toute confidentialité des données des dossiers transmis par le Client pendant toute la durée du traitement, et à les détruire une fois le dysfonctionnement corrigé.

> 5.4 - Tarifs et révision des prix

Le montant relatif à la prestation d'assistance-maintenance est stipulé sur la ou les propositions commerciales validées par le Client. Sauf stipulation contraire dans la proposition commerciale acceptée par le Client, la fréquence de facturation est annuelle du 1^{er} (premier) juillet au 30 (trente) juin de l'année suivante, la première échéance faisant l'objet d'une proratisation entre la date de début de la prestation jusqu'au 30 (trente) juin de l'année suivante.

Le prix est payable d'avance et la facturation intervient le mois précédent le début de la prestation ; la facture est à régler, de préférence par prélèvement, le 1^{er} (premier) lundi du mois suivant, sauf conditions d'échéance plus favorables précisées sur la facture.

Le non paiement des échéances et/ou le non-respect par le Client de l'une de ses obligations, énoncées dans le contrat, entraînent la suspension du contrat sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire.

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront appliquées à compter du 1^{er} (premier) jour de retard. Tous les frais et honoraires éventuels engagés par EIC pour le recouvrement des sommes dues par un Client sont à la charge exclusive de ce Client.

Le tarif pourra être révisé, à chaque reconduction annuelle de contrat, dans les mêmes proportions que la variation annuelle de l'indice SYNTEC.

En cas de modification de tarif autre que celle précédemment citée, EIC s'engage à en informer le Client, par simple courrier ou courriel, 3 (trois) mois avant le terme annuel du contrat.

> 5.5 - Durée / renouvellement

La première période de ce contrat court depuis la date d'acquisition ou de début de location de la licence jusqu'au 30 (trente) juin de l'année suivante.

Sauf dénonciation du contrat au moins 3 (trois) mois précédant son terme, celui-ci est renouvelable, d'année en année, par tacite reconduction.

En cas de résiliation, le Client ne pourra à nouveau souscrire à cette prestation qu'après avoir acquitté le coût d'une mise à jour ponctuelle du Progiciel facturée 50% (cinquante pour cent) du prix de la licence d'utilisation originale.

> 5.6 - Résiliation

Chacune des parties pourra dénoncer le présent contrat par email signé électroniquement (ou lettre AR) 3 (trois) mois avant le terme annuel.

En cas d'utilisation frauduleuse et volontaire de la licence faite par le Client (par exemple : nombre de droits d'Utilisateurs commandés inférieur au nombre d'Utilisateurs exploitant effectivement le Progiciel), EIC se réserve le droit de suspendre la prestation sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire jusqu'à la régularisation intégrale de la situation du Client.

En tout état de cause, en cas de difficulté pour l'application des présentes conditions générales, ou en cas de manquement à ses obligations par le Client ou EIC, une notification devra être faite par email signé électroniquement (ou lettre AR) par la partie plaignante. Si le(s) manquement(s) n'était(en) pas réparé(s) au terme de 30 (trente) jours ouvrés, le contrat serait résilié de plein droit.

La résiliation du contrat par EIC, suite à une faute du Client (non paiement des échéances, manquement aux obligations ou fraude, ...), ne donnera lieu à aucun versement d'indemnité compensatoire par EIC. Dans ce cas, il ne sera fait aucun remboursement par EIC des sommes déjà versées par le Client.

Article 6 : Cas particulier des locations de licence

En cas de souscription à une offre de location de licence, le Client accepte expressément les termes du contrat de location qui suivent, à défaut de la signature de tout autre contrat dont les conditions prévaudraient aux présentes.

> 6.1 - Tarifs et révision de prix :

Le montant initial de la prestation de location est précisé sur la ou les propositions commerciales (ci-après dénommées offres de location) validées par le Client.

Sauf stipulation contraire sur cette offre de location validée par le Client, la fréquence de facturation est annuelle.

Le prix est payable d'avance et la facturation intervient le mois précédent le début de la prestation ; la facture est à régler, de préférence par prélèvement, le 1^{er} (premier) lundi du mois suivant, sauf conditions d'échéance plus favorables précisées sur la facture. Le non paiement des échéances et/ou le non-respect par le Client de l'une de ses obligations, énoncées dans le présent contrat, entraînent la suspension du droit d'utilisation de la licence louée, et des prestations d'assistance et maintenance fournies par EIC, sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire.

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront appliquées à compter du 1^{er} (premier) jour de retard. Tous les frais et honoraires éventuels engagés par EIC pour le recouvrement des sommes dues par un Client sont à la charge exclusive de ce Client.

Le tarif pourra être révisé à chaque renouvellement, dans les mêmes proportions que la variation annuelle de l'indice SYNTEC.

En cas de modification de tarif autre que celle précédemment citée, EIC s'engage à en informer le Client, par simple courrier ou courriel, 3 (trois) mois avant le terme annuel du contrat.

> 6.2 - Prestation d'assistance et de maintenance

La souscription à une offre de location induit automatiquement la souscription au contrat d'assistance-maintenance tel que défini à l'article 5, dont le coût peut être inclus dans celui de la redevance de location (condition stipulée sur le bon de commande). De façon induite, les conditions de l'article 6.3 'durée/renouvellement du contrat de location' se substituent à celles de l'article 5.4 'durée/renouvellement' de la prestation d'assistance-maintenance.

> 6.3 - Durée/renouvellement du contrat de location :

La durée initiale de la location est précisée sur l'offre de location acceptée par le Client. Sauf dénonciation formulée par le Client au moins 3 (trois) mois avant le terme de la location, le contrat est renouvelé tacitement pour une période d'un an.

Dans le cas d'une location avec engagement minimum de durée qui permet de bénéficier de conditions financières avantageuses, le Client s'engage à louer la(les) licence(s) pendant cette durée minimum précisée dans l'offre de location. En cas de résiliation opérée avant le terme de l'engagement minimum, le Client s'engage à régler une indemnité égale à 2,5 fois (deux fois et demi) la différence de tarification entre la location sans engagement et celle souscrite avec engagement de durée, majorée de 20% (vingt pour cent) pour frais de traitement.

> 6.4 - Résiliation du contrat de location :

Chacune des parties pourra dénoncer le présent contrat par email signé électroniquement (ou lettre AR) 3 (trois) mois avant le terme annuel.

En cas d'utilisation frauduleuse et volontaire de la licence faite par le Client (par exemple : nombre de droits d'Utilisateurs commandés inférieur au nombre d'Utilisateurs exploitant effectivement le Progiciel), EIC se réserve le droit de suspendre la prestation sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire jusqu'à la régularisation intégrale de la situation du Client.

En tout état de cause, en cas de difficulté pour l'application des présentes conditions générales, ou en cas de manquement à ses obligations par le Client ou EIC, une notification devra être faite par email signé électroniquement (ou lettre AR) par la partie plaignante. Si le(s) manquement(s) n'était(en) pas réparé(s) aux termes de 30 (trente) jours ouvrés, le contrat serait résilié de plein droit.

La résiliation du contrat par EIC, suite à une faute du Client (non paiement des échéances, manquement aux obligations ou fraude, ...), ne donnera lieu à aucun versement d'indemnité compensatoire par EIC. Dans ce cas, il ne sera fait aucun remboursement par EIC des sommes déjà versées par le Client.

Article 7 : Obligations du Client

> 7.1 - Equipement matériel

Le Client reconnaît qu'il a pris connaissance de l'ensemble des prérequis matériels, en vigueur à la date de validation de sa commande, afin d'en vérifier l'adéquation avec son infrastructure matérielle existante. Il s'engage à les respecter, dans leur état actuel ou futur, afin de bénéficier d'un fonctionnement optimal des Progiciels et de leurs éventuelles mises à jour.

> 7.2 - Responsabilité du Client

Le Client est entièrement responsable de la bonne utilisation du Progiciel, par lui-même et l'ensemble de ses Entités utilisatrices conformément à la documentation fournie et aux présentes conditions générales.

Le Client s'engage à faire respecter les droits de propriété de l'auteur et de l'éditeur et à mettre en place tous les moyens nécessaires pour la protection dudit droit de propriété.

Le Client est également responsable de l'ensemble de son propre système d'information et doit prendre toutes les mesures nécessaires quant à la protection de celui-ci contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intervention. EIC ne saurait être tenu pour responsable de la dégradation ou de la perte de données consécutivement à l'une de ces attaques malveillantes.

De plus, le Client est informé qu'il est de son devoir de procéder à l'ensemble des démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant les données qu'il traite au sein du Progiciel et plus particulièrement celles prévues par la CNIL relatives au traitement de données à caractère personnel.

> 7.3 - Sauvegardes

Le Client reste seul responsable de ses données et doit :

- procéder aux opérations de sauvegarde adaptées à son activité, au minimum selon la périodicité définie ci-dessous,
 - contrôler sur l'ensemble des matériels et Progiciels qu'elles se sont bien effectuées,
 - tester régulièrement (une fois par mois minimum) la procédure de restauration.
- o Sauvegarde quotidienne : cette sauvegarde devra être conservée pendant un délai minimum de 7 (sept) jours.
 - o Sauvegarde hebdomadaire : cette sauvegarde devra être conservée pendant un délai minimum de 4 (quatre) semaines.
 - o Archivage annuel : cette archive devra être conservée pendant toute la durée de validité des données. Pour tous les Progiciels comportant une opération de clôture, cet archivage annuel devra être effectué avant l'opération de clôture. Pour les autres Progiciels, nous vous recommandons d'effectuer cet archivage annuel avant l'installation d'une mise à jour majeure du Progiciel.

En cas de non respect des procédures de sauvegarde, EIC ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à la perte des données qui auraient dû faire l'objet de ces sauvegardes, et ce quelque soit la cause de la perte de ces données.

> 7.4 - Paiement

Le Client s'engage à s'acquitter de l'ensemble des montants relatifs à sa commande initiale et aux prestations souscrites, suivant les conditions et modalités définies à l'article 10, des présentes conditions générales.

A titre de réserve de propriété, le Client ne deviendra pleinement cessionnaire ou locataire de la licence qu'après règlement intégral des redevances dues. En cas de non règlement aux échéances convenues, EIC se réserve le droit d'exiger la restitution intégrale, par lettre recommandée avec accusé de réception, de l'ensemble des clés de protection, CD ROM, documentations, transmis au Client.

Article 8 : Obligations d'EIC

Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, EIC est soumis à une obligation de moyens et s'engage à apporter tout son professionnalisme et tout son savoir faire au service du Client dans le cadre de l'exécution des présentes.

EIC garantit la conformité du Progiciel à la description et aux spécifications figurant dans sa documentation ou manuel d'utilisation ou spécificités techniques associés, mais ne garantit pas qu'ils soient exempts de tout défaut ou dysfonctionnement, qu'EIC s'engage, au titre du contrat de maintenance, à corriger dans les plus brefs délais.

EIC est responsable du respect par ses employés, fournisseurs et sous-traitants, ainsi que du respect des règles concernant la confidentialité des informations dont il a connaissance et qui sont de sa responsabilité.

Article 9 : Limitations de la responsabilité et des engagements d'EIC

La responsabilité d'EIC ne saurait être engagée dans le cas où le Client manquerait à l'une de ses obligations stipulées dans les présentes conditions générales.

EIC ne peut fournir au Client plus de prestations ou de garanties que celles qui lui sont accordées par ses propres fournisseurs ou sous-traitants. Cela est en particulier valable en termes de qualité et disponibilité des services d'accès aux réseaux de télécommunication (téléphonie / internet) et des services de maintenance matérielle qui lui sont fournis par des prestataires.

Dans tous les cas, EIC ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client et des tiers (notamment les Entités Utilisatrices internes et externes) des pertes de chiffre d'affaires, ni des dommages directs ou indirects tels que "manque à gagner" ou "perte commerciale", trouvant leur origine dans les présentes dispositions (ou en étant la conséquence), ni des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts ou non de l'objet des présentes conditions générales.

Si la responsabilité d'EIC venait à être engagée en réparation d'un quelconque préjudice, l'implication financière résultant de cet engagement serait limitée à un montant égal aux sommes perçues par EIC sur une période de 12 (douze) mois et sur le seul Progiciel en cause. Il est précisé qu'aucune action ne pourra être intentée par le Client envers EIC plus de 2 (deux) ans après la survenance de son fait générateur.

Article 10 : Dispositions financières

Les montants, précisés sur la ou les propositions commerciales validées par le Client, sont indiqués en Euros Hors taxe et correspondent aux tarifs en vigueur.

L'ensemble des coûts financiers, qu'ils soient relatifs à l'acquisition ou à la location de la licence d'utilisation du Progiciel, ou encore aux prestations associées, est stipulé sur la ou les propositions commerciales établies par EIC et validées par le Client.

L'ensemble des licences et services est payable d'avance, à la commande et sans escompte conformément aux conditions de règlement indiquées sur la ou les propositions commerciales validées par le Client. Concernant les licences, la facturation intervient dès livraison du Progiciel. S'agissant des services souscrits et prestations associées, elle intervient à la prise de commande. Le délai maximum de règlement ne pourra pas excéder 45 (quarante-cinq) jours fin de mois à compter de la date de facture.

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront appliquées à compter du 1^{er} (premier) jour de retard. Tous les frais et honoraires éventuels engagés par EIC pour le recouvrement des sommes dues par un Client sont à la charge exclusive de ce Client.

Article 11 : Cas de force majeure

Les cas de force majeure suspendent les obligations d'EIC. Sont considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence, et notamment : grève générale, grève sectorielle de la profession, blocage des moyens de transport, incendie, pandémie de toute nature, tempête. En outre, le Client convient que la force majeure est définie comme tout événement irrésistible, imprévisible, en dehors du contrôle d'EIC, et contre lequel EIC n'a pu raisonnablement se prémunir, et dont elle n'aurait pu pallier les conséquences autrement qu'en engageant des dépenses hors de proportion avec les rémunérations qu'elle reçoit.

Article 12 : Autonomie des dispositions

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres d'article et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Si une clause des présentes conditions générales est déclarée nulle, elle sera réputée non écrite, sans entraîner la nullité de l'ensemble contractuel par lequel les parties resteront engagées l'une envers l'autre.

En aucun cas, et quelles que soient sa durée et son importance, une tolérance du fait d'une des parties à l'égard de l'autre, par dérogation à une disposition de l'ensemble contractuel liant les deux parties, ne constituera un droit acquis au profit de l'autre.

Article 13 : Loi informatique et libertés

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et libertés, le Client ayant transmis des informations personnelles à EIC dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données qui le concernent.

Le Client peut exercer ce droit en écrivant au siège social d'EIC : SAS EIC 6, Rue Roger Salengro BP 30076 41102 VENDOME Cedex.

Article 14 : Attribution de compétence

Tout litige concernant les présentes sera soumis au Tribunal de Commerce de Blois.

Conditions applicables aux abonnements, utilisation des licences en mode hébergé et ventes des services associés

En validant votre commande sur le site www.eic.fr et/ou auprès d'EIC ou de partenaires d'EIC, vous, ci-après défini l'Abonné, acceptez de fait les présentes conditions générales EIC. EIC diffuse des Progiciels standards conçus pour convenir à l'ensemble de ses utilisateurs Abonnés, il vous appartient donc de vous assurer de l'adéquation du Progiciel à vos propres besoins, notamment sur la base des informations fournies par EIC ou l'un de ses partenaires, via la documentation commerciale ou suite à la démonstration par le web ou sur site du Progiciel commandé. Sauf cas exceptionnel et après accord écrit d'EIC préalablement à la validation d'une commande par un Abonné, il ne sera fait aucune adaptation spécifique postérieurement à la commande d'un Progiciel.

Article 1 : Définitions

Les termes suivants ont, dans les présentes conditions générales, la définition qui leur est donnée ci-dessous :

Abonné : Personne morale ou physique ayant souscrit un abonnement de licence d'utilisation d'un ou plusieurs Progiciels
Progiciel : Ensemble complet et documenté de programmes informatiques conçus pour être fourni à plusieurs utilisateurs, en vue d'une même application ou d'une même fonction
Abonnement : Ensemble de prestations effectuées par EIC selon les termes des présentes conditions générales.

L'abonnement regroupe les prestations :

- de **location de la licence d'utilisation du Progiciel** : Mise à disposition de la licence d'utilisation du Progiciel par EIC au profit de l'Abonné
- d'**assistance téléphonique du Progiciel** : Service d'EIC assurant un support téléphonique, tant sur des aspects 'techniques' (réseau, installation, dysfonctionnement) que sur des problématiques 'métier' (utilisation pratique du Progiciel, matière comptable et fiscale abordée par le Progiciel, etc...)
- de **maintenance du Progiciel** : Mises à jour du Progiciel effectuées dans le cadre d'évolutions législatives ou fonctionnelles
- d'**hébergement du Progiciel** : Prestation qui consiste à installer des serveurs, à les sécuriser, à les tenir à niveau en installant les mises à jour de sécurité pour éviter les attaques malveillantes, à les réparer en cas de panne, à y installer la technologie progicielle proposée à l'Abonné

Entité utilisatrice interne : entité associée, actionnaire ou membre du Client ou entité dans laquelle le Client est associé, actionnaire ou membre, clairement identifiée et autorisée par EIC à exploiter la licence d'utilisation louée par le Client, dans les mêmes termes, conditions et obligations

Entité utilisatrice externe : personne morale ou physique liée commercialement ou contractuellement au Client, autorisée par ce dernier à utiliser les fonctionnalités des Modules allégés, gratuits ou payants, fournis avec certains Progiciels

Utilisateur : Personne physique nommée et attachée au Client ou à une Entité utilisatrice, destinée à exploiter les fonctionnalités du Progiciel

Administrateur : Utilisateur ayant accès à l'intégralité des données et fonctionnalités du Progiciel ainsi qu'aux éléments de confidentialité sensibles nécessaires aux paramétrages

Module allégé : Partie d'un Progiciel comprenant un ensemble allégé de fonctionnalités

Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel

Article 2 : Propriété

Les Progiciels et leur documentation sont protégés par des droits de propriété appartenant soit à EIC pour les Progiciels dont il possède directement et pleinement les droits d'auteur, soit aux auteurs pour les Progiciels dont EIC dispose contractuellement d'un droit de commercialisation et de diffusion. L'Abonné, ses entités utilisatrices internes ou externes sont tenues de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection desdits droits de propriété.

Concernant les Progiciels, l'Abonné, ses entités utilisatrices internes ou externes s'interdisent donc :

- d'en effectuer des copies sauf dans le cadre de copies de sauvegarde telles que définies à l'article 9,
- de le transférer à un tiers sans l'autorisation écrite et préalable d'EIC,
- d'en effectuer une sous location sans avoir obtenu un accord écrit et préalable d'EIC.

L'Abonné, ses entités utilisatrices internes ou externes reconnaissent expressément que la licence d'utilisation du Progiciel, concédée par EIC, ne leur transfère aucun droit de propriété sur le Progiciel et s'interdisent de procéder à toutes modifications, adaptations ou traductions dudit Progiciel.

Article 3 : Prestation de location de la licence d'utilisation

Moyennant la redevance financière précisée sur l'offre commerciale acceptée, EIC concède à l'Abonné un droit d'utilisation du Progiciel dans les conditions définies aux présentes et pour une durée limitée à celle de l'Abonnement.

Le droit d'utilisation du Progiciel est personnel, non exclusif, non cessible et non transférable. Il n'est accordé qu'à l'Abonné et à ses Entités utilisatrices internes.

Un fichier de protection sera mis en place à chaque licence concédée qui limitera conformément au type d'Abonnement souscrit les capacités d'utilisation (nombre maximum d'Utilisateurs) choisis par l'Abonné et figurant sur le bon de commande.

L'Abonné accepte cette protection qui lui est imposée et s'engage à installer tout fichier qui lui sera fourni, et s'interdit par tout moyen de violer le système de protection du ou des Progiciels.

Si les besoins de l'Abonné évoluent au cours de l'exploitation de la licence, le nombre d'Utilisateurs et la redevance pourront être modifiés par simple validation, par l'Abonné, d'une nouvelle offre commerciale.

Si plusieurs Utilisateurs sont susceptibles d'exploiter le Progiciel, l'Abonné s'engage à souscrire autant d'Utilisateurs qu'il convient. Un droit d'utilisation est concédé pour un Utilisateur unique. Tout manquement concernant ces règles peut conduire à la suspension de l'Abonnement par EIC, sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire, et ce jusqu'à régularisation totale de la situation par l'Abonné.

EIC peut mettre à disposition de l'Abonné, suivant les Progiciels commandés, certains Modules allégés destinés aux Entités utilisatrices externes.

Si aucune limite n'est précisée sur l'offre commerciale validée par l'Abonné, EIC autorise ce dernier :

- à installer ces Modules allégés sur un nombre illimité de postes chez ses propres Entités utilisatrices externes, sous réserve que ces dernières acceptent les conditions d'utilisation qui leur seront proposées lors de l'installation
- à créer un nombre illimité d'Utilisateurs appartenant à ces Entités utilisatrices externes

Article 4 : Mise en service de l'Abonnement

Lors de la mise en service de l'Abonnement, EIC fournit à l'Abonné par courrier postal ou courriel :

- les informations techniques de connexion au Progiciel
- l'identifiant et le mot de passe de l'Administrateur

Il appartient ensuite à l'Abonné de créer, via l'identifiant de l'Administrateur, l'ensemble des Utilisateurs des Entités utilisatrices, internes ou externes, avec leur identifiant et mot de passe respectif, dans les limites de l'Abonnement souscrit.

Article 5 : Livraison et installation du Progiciel

Certains Progiciels hébergés nécessitent l'installation d'une base client sur l'infrastructure matérielle de l'Abonné.

Cette base client lui sera systématiquement livrée via la plateforme 'internet' de téléchargement d'EIC, mise à disposition gratuitement à tout Abonné sous contrat d'Abonnement en cours de validité ; l'accès à cette plateforme ('Espace Client') s'effectue depuis le site www.eic.fr par login et mot de passe fournis à l'Abonné, informations personnelles qu'il veillera à garder confidentielles, et à ne diffuser qu'auprès de collaborateurs eux-mêmes tenus au respect de confidentialité. En aucun cas EIC ne pourra être tenu responsable d'une mauvaise utilisation de la plateforme mise à la disposition de l'Abonné.

A la demande de l'Abonné, EIC pourra lui transmettre le Progiciel sous forme d'un CD ROM d'installation, par courrier postal, moyennant un montant forfaitaire pour frais de traitement.

La clé de protection contenant les droits d'utilisation du Progiciel sera fournie à l'Abonné par téléchargement via ce même 'Espace Client'.

EIC fournira les mises à jour du Progiciel à l'Abonné :

- soit par téléchargement informatique en mode manuel ou automatique depuis sa plateforme de téléchargement ('Espace Client')
- soit par envoi postal d'un CD ROM, à la demande de l'Abonné, moyennant un montant forfaitaire pour frais de traitement

L'installation de la base client du Progiciel sera réalisée par l'Abonné lui-même en relation avec l'assistance téléphonique d'EIC. Une prestation complémentaire d'installation de la base client du Progiciel pourra être exécutée par EIC, mais ne sera réalisée que sur demande expresse de l'Abonné et après validation, par ce dernier, d'une offre de prix établie par EIC.

Article 6 : Prestation d'assistance téléphonique du Progiciel

Pendant la durée de l'Abonnement et pour toute difficulté ou erreur d'exécution rencontrée dans l'utilisation du Progiciel, l'Abonné et ses Utilisateurs bénéficient d'une assistance téléphonique, qui ne s'effectue que sur la dernière version livrée du Progiciel, pendant les horaires d'ouverture de ce service.

Deux types d'assistance téléphonique sont proposés :

- **Assistance 'technique'** : Cette assistance prévoit notamment :
 - l'aide à la résolution de messages d'erreur liés à un dysfonctionnement
 - l'assistance à l'installation, à la désinstallation, au changement de poste de travail
 - les problèmes liés aux sauvegardes, restaurations, tables endommagées, impressions...

Cette assistance est prodiguée en priorité à l'Administrateur de l'Abonné ou à des interlocuteurs sensibilisés aux manipulations courantes de leur système d'information : utilisation du système d'exploitation, de restauration, de la gestion des fichiers (*navigation sur les lecteurs locaux, réseaux, navigation sur 'internet'*), et disposant de tous les droits d'accès à l'administration du système. EIC ne pourra pas être tenu pour responsable de la non-résolution des soucis dans le cas où l'Abonné ne saurait reproduire les manipulations qui lui sont prodiguées. Dans ce cas, l'Abonné se chargera :

- soit de mettre en rapport un autre interlocuteur interne (collaborateur) ou externe (prestataire informatique) avec l'assistance EIC, en capacité de réaliser les manipulations nécessaires
- soit de souscrire au contrat 'Net Assistance' proposé par EIC, qui autorise les Services d'assistance téléphonique d'EIC à intervenir ponctuellement sur le système informatique de l'Abonné

- **Assistance 'métier'** : l'Abonné bénéficie d'une assistance téléphonique 'métier' (utilisation pratique du Progiciel, matières comptable et fiscale abordées par le Progiciel, etc...). Cette assistance est prodiguée à des Utilisateurs disposant d'un minimum de compétences en adéquation avec le Progiciel utilisé ; elle ne se substitue pas à des actions de formation qui seraient utiles à l'Utilisateur pour comprendre et exploiter régulièrement le Progiciel. Dans le cas où EIC constaterait une inaptitude certaine de l'Utilisateur faisant appel à l'assistance, EIC proposera à l'Abonné des plans de formations adaptés, aux tarifs en vigueur. En cas de refus de l'Abonné de faire suivre aux

Utilisateurs concernés ces formations, EIC se réserve la possibilité, sans contrepartie financière, de ne plus assurer d'assistance 'métier', charge à EIC d'en prévenir l'Abonné au moins 15 (quinze) jours calendaires avant la mise en œuvre de cette mesure, par simple courrier ou courriel.

Sous réserve de leur enregistrement auprès de nos services lors de l'installation des Modules allégés, un numéro de téléphone spécial est communiqué aux Entités utilisatrices externes de l'Abonné. Ce numéro de téléphone leur permet alors de bénéficier également d'une assistance téléphonique, dans l'utilisation courante des Modules allégés, pendant les horaires d'ouverture de ce service.

L'Abonné s'engage à sensibiliser ses Entités utilisatrices externes à la bonne utilisation de ce service et notamment, veille à ce que les Utilisateurs de celles-ci emploient uniquement le numéro de téléphone spécifique pour contacter l'assistance d'EIC.

Dans le cas où des Utilisateurs des Entités utilisatrices externes n'utilisent pas le numéro de téléphone adéquat, EIC se réserve le droit de ne pas assurer l'exécution de la prestation auprès de ces derniers.

L'assistance téléphonique est disponible de :

- 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 du lundi au jeudi
- 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 le vendredi

Ces horaires étant susceptibles d'évoluer, EIC s'engage à en informer l'Abonné, par simple courrier ou courriel, dans les plus brefs délais.

Article 7 : Prestation de maintenance du Progiciel

Pendant la durée de l'Abonnement, EIC fournira à l'Abonné des mises à jour du Progiciel livrées suivant les modalités définies à l'article 5.

Ces nouvelles versions comprendront toutes les améliorations apportées par EIC ainsi que les modifications rendues nécessaires par l'évolution législative. L'Abonné s'engage à installer ces mises à jour, dès leur disponibilité et sans délai, sur l'ensemble des postes concernés, afin d'assurer une continuité dans la fourniture du service par EIC. EIC ne saurait être tenu pour responsable d'un préjudice subi par l'Abonné consécutivement à une défaillance de ce dernier quant à l'installation d'une mise à jour fournie par EIC ou l'un de ses partenaires.

Par ailleurs, l'Abonné est informé que les évolutions technologiques peuvent conduire EIC à développer et maintenir ces Progiciels dans des environnements qui nécessitent des performances accrues des postes sur lesquels ils sont exploités, des systèmes d'exploitation à jour des évolutions du marché, etc... L'Abonné reconnaît indéniablement cette évolution, et s'efforcera de faire régulièrement évoluer son parc informatique ; EIC ne pourra être tenu pour responsable de lenteurs ou d'incompatibilités diverses occasionnées suite à la livraison de mises à jour, dans le cas où l'Abonné n'aurait pas raisonnablement et régulièrement mis à jour son parc en fonction des évolutions du monde informatique et des éventuelles recommandations d'EIC.

Sont exclues de cette maintenance contractuelle les interventions qui résulteraient d'une mauvaise utilisation ou manipulation faite par l'Abonné. Ces prestations complémentaires ne seront réalisées que sur demande expresse de l'Abonné et après validation, par ce dernier, d'une proposition commerciale établie par EIC.

Les interventions chez l'Abonné sont exclues des présentes conditions générales.

L'Abonné reconnaît être avisé que certains Progiciels sont dotés de système de transmission automatique de paramètres d'utilisation et de configuration propres auxdits Progiciels (excluant toutes données personnelles des dossiers de l'Abonné) qu'EIC se réserve le droit de collecter à des fins de facilitation et d'optimisation de sa maintenance, d'analyses et de statistiques. L'Abonné en accepte expressément et sans réserve le principe.

Il est précisé que toute transmission de données personnelles propres à des dossiers de l'Abonné, nécessaire dans certaines situations pour faciliter l'analyse ou la résolution de dysfonctionnement particulier ou isolé, ne pourra être effectuée que sur ordre de l'Abonné, et jamais de façon automatique. Dans ce cas précis, EIC s'engage à observer toute confidentialité des données des dossiers transmis par l'Abonné pendant toute la durée du traitement, et à les détruire une fois le dysfonctionnement corrigé.

Article 8 : Prestation d'hébergement du Progiciel

➤ 8.1 – Sous-traitance

La prestation d'hébergement est assurée par tout prestataire au choix d'EIC.

➤ 8.2 – Espace disque alloué à l'Abonné

La prestation d'hébergement est limitée à un volume de données défini sur les documentations techniques et commerciales associées au Progiciel.

Dans le cas d'un dépassement de ce volume constaté par EIC, ce dernier contactera l'Abonné afin d'envisager avec lui d'opter pour l'une des 2 solutions suivantes :

- Eurement, par l'Abonné, des données hébergées
- Acquisition, par l'Abonné auprès d'EIC, d'un espace disque supplémentaire

➤ 8.3 – Limites de la prestation d'hébergement

Il est expressément convenu que, d'une part, les équipements qui permettront à EIC d'assurer le fonctionnement de l'hébergement, pour le compte de l'Abonné, restent la propriété d'EIC ou de son prestataire hébergeur, et d'autre part, qu'EIC ne garantit pas à l'Abonné une utilisation exclusive de ces équipements pour ses propres besoins.

L'archivage légal des données hébergées n'est pas inclus dans cette prestation. Cette obligation reste à la charge de l'Abonné et relève de sa responsabilité.

Article 9 : Obligations de l'Abonné

> 9.1 – Equipement matériel

L'Abonné reconnaît qu'il a pris connaissance de l'ensemble des prérequis matériels, en vigueur à la date de validation de sa commande, afin d'en vérifier l'adéquation avec son infrastructure matérielle existante. Il s'engage à les respecter, dans leur état actuel ou futur, afin de bénéficier d'un fonctionnement optimal des Progiciels et de leurs éventuelles mises à jour.

> 9.2 – Responsabilité de l'Abonné

L'Abonné s'engage à ne diffuser aucune donnée à caractère illicite (raciste, diffamatoire, ...) et à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité ou les droits de la propriété intellectuelle.

Le non respect de ces obligations ne saurait engendrer une responsabilité civile et/ou pénale pour EIC, qui se réserve le droit de suspendre le service en cas de manquement à l'une de ces obligations.

L'Abonné s'engage à garder les identifiants et mots de passe de ses Utilisateurs confidentiels et à ne les divulguer sous aucun prétexte. L'usage de ces identifiants reste la responsabilité de l'Abonné. Toute utilisation frauduleuse et malveillante de l'un de ces identifiants ne saurait engager la responsabilité d'EIC.

Si une telle situation se produisait, l'Abonné devrait en informer EIC sous 48 (quarante-huit) heures afin que des dispositions soient prises pour pallier à tout risque de dommages directs ou indirects.

L'Abonné est entièrement responsable de la bonne utilisation du Progiciel, par lui-même et l'ensemble de ses Entités utilisatrices conformément à la documentation fournie et aux présentes conditions générales.

L'Abonné s'engage à faire respecter les droits de propriété de l'auteur et de l'éditeur et à mettre en place tous les moyens nécessaires pour la protection dudit droit de propriété.

L'Abonné est également responsable de l'ensemble de son propre système d'information et doit prendre toutes les mesures nécessaires quant à la protection de celui-ci contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intervention. EIC ne saurait être tenu pour responsable de la dégradation ou de la perte de données consécutivement à l'une de ces attaques malveillantes.

De plus, l'Abonné est informé qu'il est de son devoir de procéder à l'ensemble des démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant les données qu'il traite au sein du Progiciel et plus particulièrement celles prévues par la CNIL relatives au traitement de données à caractère personnel.

> 9.3 – Sauvegarde

L'Abonné reste seul responsable de ses données non hébergées et doit :

- procéder aux opérations de sauvegarde adaptées à son activité, au minimum selon la périodicité définie ci-dessous,
 - contrôler sur l'ensemble des matériels et Progiciels qu'elles se sont bien effectuées,
 - tester régulièrement (une fois par mois minimum) la procédure de restauration.
- o **Sauvegarde quotidienne** : Cette sauvegarde devra être conservée pendant un délai minimum de 7 (sept) jours.
- o **Sauvegarde hebdomadaire** : Cette sauvegarde devra être conservée pendant un délai minimum de 4 (quatre) semaines.
- o **Archivage annuel** : Cette archive devra être conservée pendant toute la durée de validité des données. Pour tous les Progiciels comportant une opération de clôture, cet archivage annuel devra être effectué avant l'opération de clôture. Pour les autres Progiciels, nous vous recommandons d'effectuer cet archivage annuel avant l'installation d'une mise à jour majeure du Progiciel.

En cas de non respect des procédures de sauvegarde, EIC ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à la perte des données qui auraient dû faire l'objet de ces sauvegardes, et ce quelque soit la cause de la perte de ces données.

> 9.4 – Paiement de la redevance

L'Abonné s'engage à s'acquitter de l'ensemble des montants relatifs à sa commande initiale et aux prestations souscrites, suivant les conditions et modalités définies à l'article 12, des présentes conditions générales.

Le non paiement des échéances et/ou le non-respect par l'Abonné de l'une de ses obligations, énoncées dans les présentes conditions générales, entraînent la suspension de la prestation sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire.

Article 10 : Obligations d'EIC

Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, EIC est soumis à une obligation de moyens et s'engage à apporter tout son professionnalisme et tout son savoir faire au service de l'Abonné dans le cadre de l'exécution des présentes.

EIC garantit la conformité du Progiciel à la description et aux spécifications figurant dans sa documentation ou manuel d'utilisation ou spécificités techniques associés, mais ne garantit pas qu'ils soient exempts de tout défaut ou dysfonctionnement, qu'EIC s'engage, au titre des présentes, à corriger dans les plus brefs délais.

> 10.1 – Confidentialité

EIC est responsable du respect par ses employés, fournisseurs et sous-traitants, ainsi que du respect des règles concernant la confidentialité des informations dont il a connaissance et qui sont de sa responsabilité.

> 10.2 – Accès au service d'hébergement

EIC s'engage à fournir à l'Abonné une disponibilité du service d'hébergement dans les conditions fournies par ses propres sous-traitants :

- Accès garanti : 01h – 23h du Lundi au Vendredi
- Engagement de moyens dans les deux (2) heures ouvrés

Ces dispositions étant susceptibles d'évoluer, EIC s'engage à en informer l'Abonné, par simple courrier ou courriel, dans les plus brefs délais.

> 10.3 – Sauvegardes

EIC s'engage à effectuer des sauvegardes régulières des données hébergées suivant les modalités suivantes :

- La durée de conservation d'une sauvegarde sera d'une semaine
- Cette sauvegarde concerne uniquement la dernière version des données hébergées

En cas de nécessité et après accord réciproque entre l'Abonné et EIC, une restauration de sauvegarde des données hébergées pourra être envisagée sous un délai de 2 jours ouvrés. Toute autre prestation complémentaire pourra être exécutée par EIC, mais ne sera réalisée que sur demande expresse de l'Abonné et après validation, par ce dernier, d'une offre de prix établie par EIC.

EIC rappelle que cette procédure de sauvegarde ne constitue aucunement un archivage légal des données hébergées et qu'il appartient à l'Abonné de se prémunir de ces obligations prévues par les lois en vigueur.

L'Abonné reste le seul responsable quant à la sauvegarde des données non hébergées par EIC.

EIC ne saurait être tenu pour responsable d'un manquement de l'Abonné à l'une de ses obligations.

Article 11 : Limitations de la responsabilité et des engagements d'EIC

La responsabilité d'EIC ne saurait être engagée dans le cas où l'Abonné manquerait à l'une de ses obligations stipulées dans les présentes conditions générales.

L'Abonné reconnaît que les techniques employées par EIC relèvent d'un domaine complexe de la technique informatique et déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'« internet » énoncées ci-dessous :

- Les données circulant sur « internet » ne sont pas protégées contre des détournements éventuels
- Les transmissions de données sur « internet » ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses

De façon générale, l'engagement d'EIC revêt le caractère d'une obligation de moyens, EIC devant limiter dans la mesure du possible, en temps et en nombre, les interruptions des services nécessaires à leur maintenance ou amélioration.

EIC ne peut fournir à l'Abonné plus de prestations ou de garanties que celles qui lui sont accordées par ses propres fournisseurs ou sous-traitants. Cela est en particulier valable en termes de qualité et disponibilité des services d'accès aux réseaux de télécommunication (téléphonie / internet), des services d'hébergement et des services de maintenance matérielle qui lui sont fournis par des prestataires.

Dans tous les cas, EIC ne pourra être tenu responsable à l'égard de l'Abonné et des tiers (notamment les Entités Utilisatrices internes et externes) des pertes de chiffre d'affaires, ni des dommages directs ou indirects tels que "manque à gagner" ou "perte commerciale", trouvant leur origine dans les présentes dispositions (ou en étant la conséquence), ni des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts ou non de l'objet des présentes conditions générales.

Si la responsabilité d'EIC venait à être engagée en réparation d'un quelconque préjudice, l'implication financière résultant de cet engagement serait limitée à un montant égal aux sommes perçues par EIC sur une période de 12 (douze) mois et sur le seul Progiciel en cause. Il est précisé qu'aucune action ne pourra être intentée par l'Abonné envers EIC plus de 2 (deux) ans après la survenance de son fait générateur.

Article 12 : Dispositions financières

Les montants, précisés sur la ou les propositions commerciales validées par l'Abonné, sont indiqués en Euros Hors taxe et correspondent aux tarifs en vigueur.

Le coût mensuel de l'Abonnement englobe l'ensemble des prestations de location, d'assistance-maintenance et d'hébergement relatives à l'utilisation du Progiciel.

Le tarif mensuel pourra être révisé, à chaque reconduction d'Abonnement, dans les mêmes proportions que la variation annuelle de l'indice SYNTEC.

En cas de modification de tarif autre que celle précédemment citée, EIC s'engage à en informer l'Abonné, par simple courrier, 3 (trois) mois avant le terme annuel de l'Abonnement.

Sauf stipulation contraire dans la proposition commerciale acceptée par l'Abonné, la fréquence de facturation de l'Abonnement est annuelle.

Le prix est payable d'avance et la facturation intervient le mois précédent le début de la prestation ; la facture est à régler, de préférence par prélèvement, le 1^{er} (premier) lundi du mois suivant, sauf conditions d'échéance plus favorables précisées sur la facture.

L'ensemble des services, autre que l'Abonnement, est payable d'avance, à la commande et sans escompte conformément aux conditions de règlement indiquées sur la ou les propositions commerciales validées par l'Abonné.

Le délai maximum de règlement ne pourra pas excéder 45 (quarante-cinq) jours fin de mois à compter de la date de facture.

En cas de retard de paiement, des pénalités égales à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de la facture seront appliquées à compter du 1^{er} (premier) jour de retard. Tous les frais et honoraires éventuels engagés par EIC pour le recouvrement des sommes dues par un Abonné sont à la charge exclusive de cet Abonné.

Dans le cas d'un Abonnement avec engagement minimum de durée qui permet de bénéficier de conditions financières avantageuses, l'Abonné s'engage à conserver son Abonnement pendant cette durée minimum précisée dans l'offre commerciale validée. En cas de résiliation opérée avant le terme de l'engagement minimum, l'Abonné s'engage à régler une indemnité égale à 2,5 fois (deux fois et demi) la différence de tarification annuelle entre l'Abonnement sans engagement et celui souscrit

avec engagement de durée, majorée de 20% (vingt pour cent) pour frais de traitement.

Article 13 : Durée / renouvellement

L'Abonnement est initialement conclu pour une période d'1 (un) an à compter de l'acceptation de la proposition commerciale par l'Abonné.

La validation d'une nouvelle offre commerciale par l'Abonné, en vue de l'évolution de ses besoins, renouvelle automatiquement l'abonnement pour une nouvelle période d'1 (un) an.

Sauf dénonciation du contrat au moins 3 (trois) mois précédents son terme, celui-ci est renouvelable, d'année en année, par tacite reconduction.

Article 14 : Résiliation

Chacune des parties pourra dénoncer le présent contrat par email signé électroniquement (ou lettre AR) 3 (trois) mois avant le terme annuel.

En cas d'utilisation frauduleuse et volontaire de la licence faite par l'Abonné (par exemple : nombre d'Utilisateurs souscrits inférieur au nombre d'Utilisateurs exploitant effectivement le Progiciel) ou en cas de non règlement des factures d'abonnement à leurs échéances, EIC se réserve le droit de suspendre la prestation sans délai et sans qu'aucune formalité ne soit nécessaire jusqu'à la régularisation intégrale de la situation de l'Abonné.

En tout état de cause, en cas de difficulté pour l'application des présentes conditions générales, ou en cas de manquement à ses obligations par l'Abonné ou EIC, une notification devra être faite par email signé électroniquement (ou lettre AR) par la partie plaignante. Si le(s) manquement(s) n'étai(en)t pas réparé(s) au terme de 30 (trente) jours ouvrés, le contrat serait résilié de plein droit.

La résiliation de l'Abonnement par EIC, suite à une faute de l'Abonné (non paiement des échéances, manquement aux obligations ou fraude, ...), ne donnera lieu à aucun versement d'indemnité compensatoire par EIC. Dans ce cas, il ne sera fait aucun remboursement par EIC des sommes déjà versées par l'Abonné.

Article 15 : Réversibilité

Suite à la résiliation de l'Abonnement et sous réserve qu'aucune somme ne soit due par l'Abonné à la date de résiliation, EIC s'engage à restituer à l'Abonné les données hébergées :

- sous un délai d'1 (un) mois, si la résiliation est intervenue dans les délais impartis tels que précisés à l'article 14 (par email signé électroniquement (ou lettre AR) 3 (trois) mois avant le terme annuel)
- sous un délai de 3 (trois) mois, dans tous les autres cas de résiliation (faute ou fraude de l'Abonné, manquement de l'Abonné à l'une de ses obligations, résiliation du contrat hors délais précisés à l'article 14, ...)

Cette restitution sera effectuée sur un support magnétique fourni par l'Abonné et dont le volume nécessaire sera communiqué par EIC au préalable.

EIC s'engage à conserver les données de l'Abonné pendant une durée maximum de 90 (quatre-vingt-dix) jours après la date de résiliation. Au-delà, les données de l'Abonné seront détruites sans préavis.

Article 16 : Cas de force majeure

Les cas de force majeure suspendent les obligations d'EIC. Sont considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence, et notamment : grève générale, grève sectorielle de la profession, blocage des moyens de transport, incendie, tempête, pandémie de quelque nature que ce soit. En outre, l'Abonné convient que la force majeure est définie comme tout événement irrésistible, imprévisible, en dehors du contrôle d'EIC, et contre lequel EIC n'a pu raisonnablement se prémunir, et dont elle n'aurait pu pallier les conséquences autrement qu'en engageant des dépenses hors de proportion avec les rémunérations qu'elle reçoit.

Article 17 : Autonomie des dispositions

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres d'article et l'un quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes. Si une clause des présentes conditions générales est déclarée nulle, elle sera réputée non écrite, sans entraîner la nullité de l'ensemble contractuel par lequel les parties resteront engagées l'une envers l'autre.

En aucun cas, et quelles que soient sa durée et son importance, une tolérance du fait d'une des parties à l'égard de l'autre, par dérogation à une disposition de l'ensemble contractuel liant les deux parties, ne constituera un droit acquis au profit de l'autre.

Article 18 : Loi informatique et libertés

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et libertés, l'Abonné ayant transmis des informations personnelles à EIC dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données qui le concerne. L'Abonné peut exercer ce droit en écrivant au siège social d'EIC : SAS EIC 6, Rue Roger Salengro BP 30076 41102 VENDOME Cedex.

Article 19 : Attribution de compétence

Tout litige concernant le présent contrat sera soumis au Tribunal de Commerce de Blois.