

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
DES PRODUITS ET DES SERVICES DE TCC SARL
Et contrats d'abonnements et de services associés assurés par TCC**

ENTRE : La Sté TCC, SARL au capital de huit milles euros ayant son siège 31 rue du Houx 95470 Survilliers et immatriculée au RCS de Pontoise sous le numéro 439 926 825, d'une part

ET le souscripteur du présent «contrat de services TCC» ci après dénommé le «Client», d'autre part,

il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Article 1. Objet du contrat

Par le présent contrat, TCC s'engage à :

Pour les abonnements :

Ouvrir un compte d'accès sécurisé par un nom d'utilisateur et un mot de passe pour chaque abonné. Tout autre engagement est écarté du présent contrat et, notamment, celui de la quelconque responsabilité de TCC dans l'utilisation des documents qui sont mis à la disposition du CLIENT au travers des abonnements.

Pour les services d'assistance et RDV téléphoniques :

Assister son client lors de l'utilisation normale des logiciels édités par CIEL, EBP ou SAGE, implantés au siège de l'entreprise du Client et/ou sur les sites géographiques déclarés par le client lors de la souscription au contrat d'assistance.

Il est rappelé que lors de l'ouverture du premier contact d'assistance, ou de la date de prise d'effet du contrat d'assistance, le client accepte implicitement qu'il fait un choix irrévocable sur la marque et la gamme du logiciel sur lequel portera le seul engagement pris par TCC d'assister son client.

La nature des prestations offertes, les heures d'ouverture du service support client, les conditions tarifaires et les conditions d'exécution des prestations figurent sur le site :

<http://www.ste-tcc.com>

ainsi que sur les devis et factures émises constituant les Conditions Particulières.

Pour les contrats comprenant la mise à jour annuelle du logiciel :

La société TCC n'est tenue qu'à la seule obligation de fournir une seule mise à jour du logiciel du millésime en cours chez l'éditeur et dans la seule période d'effet du contrat. Le client reconnaît par les présentes, de façon expresse et sans aucune réserve avoir installé et débridé la dernière version du millésime précédent celui du millésime objet du contrat de fourniture de la mise à jour. TCC fournit la mise à jour du logiciel de l'éditeur par voie de téléchargement uniquement. Seulement lorsque la version n'existe pas en téléchargement chez l'éditeur, TCC fournit la mise à jour sur un support physique expédié à son client.

Ces conditions sont valables pour toute la durée de la période contractuelle. Les modifications tarifaires éventuelles sont d'abord portées à la connaissance des clients sur le site Internet www.ste-tcc.com . Les tarifs sont enfin rappelés sur la facture de renouvellement au minimum 15 jours avant l'échéance du contrat.

ARTICLE 2. Exécution, durée du contrat et rétractation.

Le présent contrat, ses annexes et ses Conditions Particulières, à l'exclusion de tout autre document, définissent toutes les conditions auxquelles sont fournis les services de TCC.

Le présent contrat entre en vigueur à sa souscription et il est conclu par période d'une année (ou mois ou semaine) à compter de son acceptation.

A l'exception des tickets d'assistance au mois ou à la semaine, le contrat est renouvelable annuellement par tacite reconduction pour une nouvelle durée de un an. La résiliation du contrat par l'une ou l'autre des parties devra être faite par lettre recommandée AR au plus tard deux (2) mois avant son échéance qui est la date anniversaire de sa souscription initiale.

En conformité avec l'article L. 121-20.2 du Code de la consommation, le client est informé qu'il ne peut pas exercer son « droit de rétractation », auquel il renonce expressément. Et ce, dans la mesure où le présent contrat de services trouve un commencement d'exécution immédiatement à compter de l'acceptation du présent contrat qui est présumé se faire concomitamment avec sa souscription et/ou son règlement. Le CLIENT ayant un accès immédiat à tous les services du contrat.

ARTICLE 3. Résiliation anticipée et règlement judiciaire

3.1 TCC pourra résilier de plein droit et sans préavis en cas de non-paiement par le CLIENT huit (8) jours calendaires après la date de réception par le CLIENT d'une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception ou en cas d'inexécution par le CLIENT de toute autre importante aux termes du présent contrat.

3.2 L'une des parties pourra notifier à l'autre la résiliation immédiate du présent contrat en cas de, procédure de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire, dissolution ou cessation d'activité de l'autre partie pour quelque cause que ce soit. La résiliation du présent contrat, en application du présent article, sera acquise de plein droit et dans le délai d'un mois et sans qu'aucune procédure judiciaire ne soit nécessaire dès que la partie en défaut aura reçu notification de cette résiliation sous préavis d'un mois. Le contrat pendant cette période sera suspendu. Le mandataire judiciaire dispose d'un délai d'un mois pour réactiver le contrat et donc le poursuivre.



**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
DES PRODUITS ET DES SERVICES DE TCC SARL
Et contrats d'abonnements et de services associés assurés par TCC**

ARTICLE 4. Accès aux services

Pour bénéficier des services, objets du présent contrat, le client dispose d'un identifiant composé principalement d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe 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 non parties au présent contrat. En conformité avec l'article L. 121-84-3 du Code de la consommation («loi Chatel») le service d'assistance téléphonique de TCC est accessible depuis le territoire métropolitain, par un numéro d'appel fixe et non surtaxé.

ARTICLE 5. Services fournis au titre du contrat d'assistance

L'assistance comprend :

- L'assistance téléphonique (dans les conditions particulières à chaque contrat ou abonnement) ou écrite par courriel, du lundi au vendredi sauf jours fériés légaux de France Métropolitaine.
- Pour certains services, un crédit de temps est utilisable mais limité à son utilisation dans une période qui fractionne la durée totale de souscription de services chez TCC, que ce soit en plusieurs périodes identiques ou non. Sauf stipulation contraire et écrite de TCC, tout crédit de temps établi sur une période donnée, n'est pas reportable d'une période sur l'autre, y compris pour les périodes qui résultent du fractionnement d'un abonnement (notamment, la période de crédit de temps mensuel limité dans un abonnement annuel).

L'assistance ne comprend pas :

- le support des logiciels des partenaires 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...)
- la migration vers des versions offrant des changements de niveau fonctionnel (par ex migration d'un niveau de version à une autre), les changements de niveau de produit sont par contre accessibles au CLIENT moyennant paiement d'un complément de prix par rapport au droit de licence initialement payé.
- l'installation du logiciel 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... Plus généralement tout service non explicitement prévu dans ce contrat est facturable séparément par TCC à partir d'un devis accepté ou par un prestataire de service approprié dûment sélectionné par le CLIENT.
- la correction des défaillances des logiciels dues à une installation de matériels ou de logiciels tiers reconnus comme non conformes ou non compatibles par CIEL, EBP ou SAGE.
- la restauration de l'environnement (fichiers de paramétrage, bibliothèques, données...) en cas de destruction de ceux-ci.

ARTICLE 6. Conditions d'intervention

Le CLIENT devra demander l'intervention de l'assistance dans les conditions particulières de l'abonnement et celles prévues aux articles 4 et 10. TCC fera de son mieux pour répondre mais ne peut pas prendre d'engagement de résultat dans ce cas. Dans le cas où le logiciel est en situation de « blocage », TCC donnera au CLIENT les conseils nécessaires au rétablissement de la situation opérationnelle du logiciel dans l'attente d'une analyse approfondie du « blocage » par l'éditeur du logiciel. Dans tous les cas d'intervention liées à l'utilisation de logiciels de gestion des éditeurs CIEL, EBP ou SAGE, TCC annexe, comme conditions particulières au présent contrat, les conditions générales d'utilisation de CIEL, d'EBP ou SAGE pour leurs logiciels respectifs.

ARTICLE 7. Interventions sur les fichiers

L'intervention sur les fichiers de données du CLIENT s'effectue après diagnostic et sur proposition du service d'assistance dans les locaux de TCC 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. TCC garantit l'entière confidentialité des informations contenues dans les bases de données confiées pour analyse ou pour tentative de réparation. TCC s'engage à détruire, dès la bonne fin de l'intervention, les copies encore en à sa possession. TCC peut confirmer par retour d'email que les copies de fichiers sont bien effacées ou détruites chez TCC.

ARTICLE 8. Obligations du client

Le CLIENT devra veiller à :

ce que ses employés utilisent le progiciel conformément aux instructions fournies par CIEL / EBP / SAGE dans leurs documentations respectives ;

ce que ses employés aient une connaissance suffisante dans le domaine de métier dans lequel il demande une assistance ;

Les utilisateurs chez le CLIENT doivent connaître le fonctionnement de base du système d'exploitation. TCC ne saurait suppléer à un défaut de formation du CLIENT ou de ses collaborateurs s'il apparaît que le CLIENT n'a pas les compétences requises pour utiliser le progiciel ou pour utiliser la documentation comprise dans les abonnements de TCC. En tout état de cause, les prestations de TCC ne peuvent se substituer aux conseils d'un expert comptable. Elles sont complémentaires.

Le CLIENT devra veiller à mettre en place des dispositifs de sécurité type « anti-virus » pour protéger ses données. TCC ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une contamination par des « virus » ou des programmes indésirables chez le Client et des conséquences dommageables de cette contamination sur les fichiers.



**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
DES PRODUITS ET DES SERVICES DE TCC SARL
Et contrats d'abonnements et de services associés assurés par TCC**

Le CLIENT devra se prémunir contre les risques sur les fichiers de données en effectuant régulièrement et avec le plus grand soin toutes les sauvegardes nécessaires sur un support pérenne et externe.

Le CLIENT reste responsable des manipulations effectuées sur son poste, même sous la conduite d'un conseiller de la société TCC.

Le CLIENT doit pouvoir faire appel à un professionnel de l'informatique pour dénouer sur le site une difficulté technique dont la cause n'aurait pas pu être déterminée ou résolue par l'assistance téléphonique de TCC, de CIEL, d'EBP ou de SAGE. Pour ce faire, il reconnaît avoir conclu avec un «Professionnel de l'informatique» une convention pour l'assister sur site en cas de besoin. Cette convention fixe les conditions d'intervention de ce professionnel. TCC 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.

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

ARTICLE 9. Limites de responsabilité

TCC ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des préjudices directs ou indirects d'ordre matériel ou immatériel, tels que perte de temps, gêne à la production, préjudice financier, commercial que le CLIENT pourrait avoir à subir du fait d'un défaut du logiciel, d'une correction tardive d'un défaut, de fonctionnalités insuffisantes ou manquantes, de pertes de données ou d'une insuffisance d'efficacité du service ou des progiciels CIEL, EBP ou SAGE. Et ce alors même qu'TCC aurait été informé de l'éventualité de tels préjudices.

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de TCC, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par TCC au CLIENT, toutes causes confondues, ne pourront excéder les sommes versées par le Client à TCC au titre du présent contrat pour l'année en cours.

Article 10. Extension de la portée des présentes conditions

Les présentes conditions générales de vente interviennent pour toutes commandes du CLIENT, faites verbalement lors de l'obligation d'exécution des présentes par TCC, ou bien passées par téléphone, fax, courrier, courriel, formulaire électronique à l'attention du service client de TCC. La validation d'un formulaire en ligne sur l'un des sites internet de TCC, de CIEL, d'EBP ou de SAGE vaut acceptation par le CLIENT des présentes conditions générales de vente dès lors que ce dernier a coché la case prévue à cet effet sur le formulaire. La validation de l'accès à une page via l'identifiant personnel sécurisé par mot de passe du CLIENT vaut aussi la même acceptation.

Article 11. Loi et attribution de compétences

Le présent contrat est soumis à la loi française. Conformément à loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant.

En cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce du siège social de TCC, en dépit de la pluralité des défendeurs ou d'appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.

Version 1.5 – mars 2011

