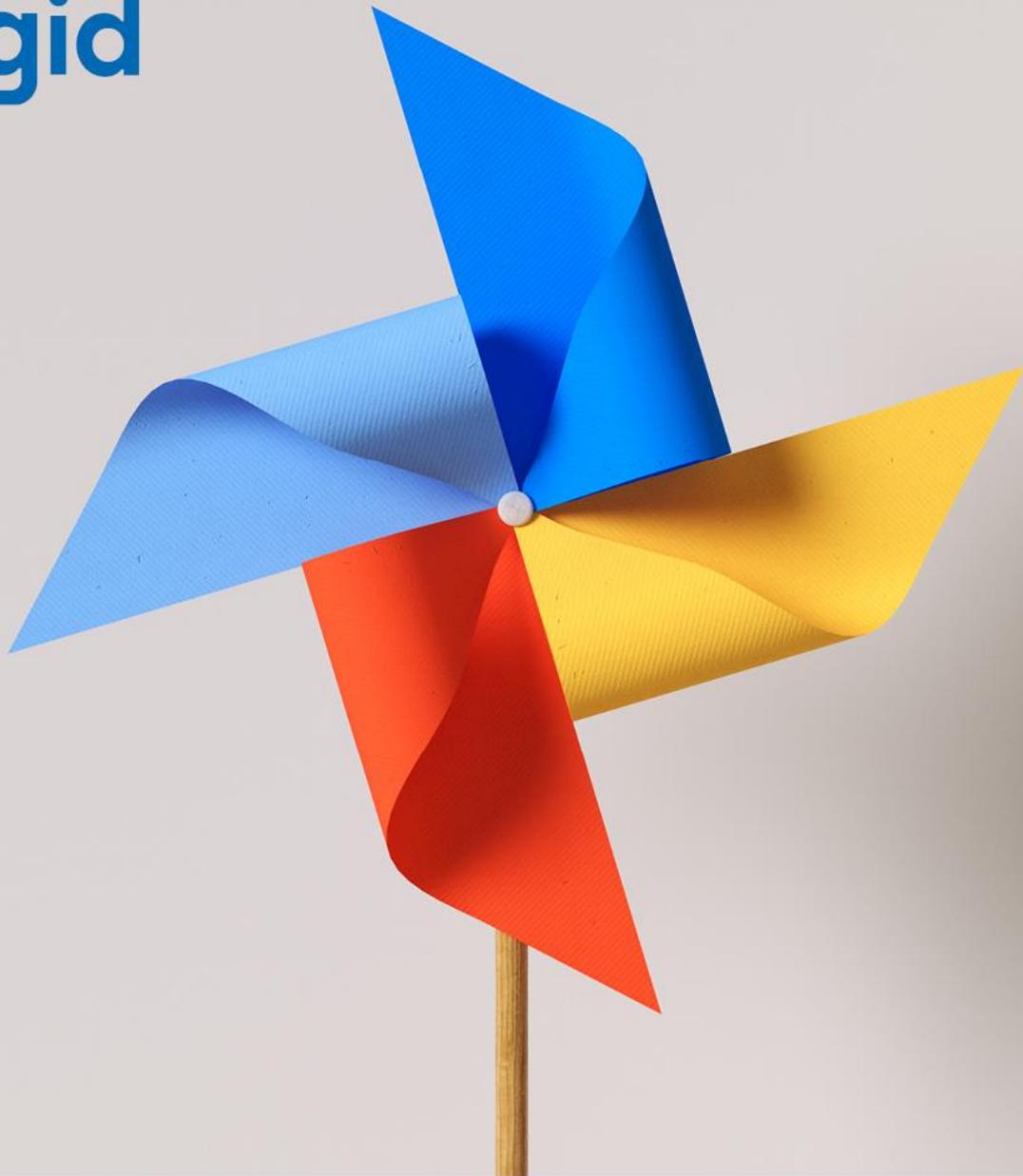


cegid



Livret de services

Le Portail Collaboratif Cegid

www.cegid.com

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel :

Anomalie : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Service par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en trois catégories.

- ⇒ Anomalie de criticité 1 : Anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- ⇒ Anomalie de criticité 2 : Anomalie reproductible par Cegid qui rend inopérante l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Service et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- ⇒ Anomalie de criticité 3 : Anomalie reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

Demande : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Service, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid.

Entreprises Clientes : entreprises faisant partie de la clientèle du Client Expert-Comptable.

Client Expert-Comptable : Client Cegid équipé d'une offre logiciel pour l'équipement des Experts-Comptables

Client Cegid : Client ayant conclu un contrat avec Cegid pour l'usage du Portail Cegid.com

Fenêtre de Maintenance : désigne la période de temps durant laquelle le Service peut être arrêté pour maintenance conformément aux dispositions du présent document.

Heure ouvrée : désigne les heures de la période d'ouverture du Support.

Jour ouvré : désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

Maintenance Urgente : désigne l'arrêt du Service, en dehors des Fenêtres de Maintenance, en raison de l'application de patches ou correctifs urgents ou toute autre maintenance urgente.

Mises à Jour : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service décidées unilatéralement par Cegid, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service par rapport à leur Documentation.

Portail Cegid.com : désigne le Service régi par les présentes à savoir l'espace privé d'échanges, de travail et de services en ligne, entre le Client et ses Entreprises Clientes ou entre Cegid et les clients Cegid.

Portail Utilisateurs : désigne le Portail tel que défini à l'article 1 « Définitions » des « Conditions d'utilisation du portail et des services correspondants Cegid Life » à savoir le portail de services web que Cegid met à disposition de sa clientèle. Le Portail est accessible à l'adresse <http://www.cegidlife.com> ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

Taux de disponibilité : défini comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service. Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle : $TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100 [\%]$ Où PRT est la période de référence type et TI est le temps d'indisponibilité du Service

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE

Cegid met à disposition du Client Cegid Le Portail Cegid.com, ainsi que son module d'administration, afin de lui permettre :

- de définir la présentation de son Portail Cegid.com et les services activés, dans le cadre du Catalogue Portail Cegid.com ;
- d'attribuer les droits d'accès aux Entreprises Clientes des cabinets d'expertise comptable.

Le Catalogue Portail Cegid.com désigne l'ensemble du catalogue de services du Portail Cegid.com fournis par Cegid au Client Cegid (que le Client Expert-Comptable peut activer pour ses Entreprises Clientes). Le Catalogue Portail Cegid.com étant par nature évolutif, il s'étendra à d'autres services, au fur et à mesure de leur mise à disponibilité. De même, certains services pourront être supprimés.

ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE

Le Service est disponible en France Métropolitaine.

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant trois années, l'année en cours et les deux précédentes. Les mouvements antérieurs, en dehors des données qui doivent être conservées pour des raisons fiscales, devront être purgés par le Client.

Aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Service.

Le Client est informé que des conditions plus restrictives d'exploitation, de sécurité et de sauvegarde que celles du présent Livret Service peuvent concerner certains des services mis à disposition par Cegid au sein du Catalogue Portail Cegid.com.

Le Client est informé que le Service est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé. Le Service permettant le stockage de documents professionnels, le Client s'engage à veiller à optimiser la taille des documents numérisés.

ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE

Le Service est accessible tous les jours 24h sur 24h, en dehors des Fenêtres de Maintenance planifiée et de la Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance planifiée est définie comme suit :

- entre 20:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST), pas d'intervention bloquante avant 22:00 (CET du Lundi au vendredi)

Et/ou

- Samedi, Dimanche et jours fériés français à tout moment ;

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment.

ARTICLE 6 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Cegid s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99.5%.

La période de référence type couvre la tranche horaire de 07:00 à 20:00 (Central European Time CET/ Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi, hors jours fériés français.

Le temps d'indisponibilité du Service ne comprend pas les temps d'interruption liés à :

(i) la Fenêtre de Maintenance

(ii) la Maintenance Urgente

(iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure

(iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client)

ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 7 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

Cegid a choisi des centres d'hébergement afin de permettre à ses Clients d'accéder au Portail et de respecter les réglementations en matière de confidentialité des données.

Nous évaluons et sélectionnons nos centres d'hébergement selon des critères stricts de sécurité, de confidentialité, de qualité et de disponibilité.

Le fait de disposer de plusieurs centres nous permet d'être plus réactifs dans la mise en place de nouvelles instances Client, de gérer l'équilibrage de charge, de diminuer des risques, et d'augmenter notre capacité de manière rapide et indépendante.

Le fournisseur cloud Azure France et Cegid sont liés par un contrat qui comprend une clause de confidentialité.

La liste des personnes autorisées à accéder aux données est revue régulièrement. La structure juridique de Cegid est basée en France et les centres de données du Portail sont situés en France. Certains traitements peuvent être effectués dans l'Union Européenne, hors France. Cegid garantit que la base de données est et sera toujours située en Europe pour tous les Clients européens. Cette garantie s'applique également aux sauvegardes.

Nos centres d'hébergement ont en commun les caractéristiques suivantes :

- Centres de données conçus avec des niveaux élevés de redondance pour des solutions à très haute disponibilité (tiers III ou équivalent) ;
- Système de communication haut débit reposant sur un réseau de fibre optique longue distance entièrement redondant ;
- Normes les plus élevées en matière de sécurité active ;
- Souci permanent de l'efficacité énergétique et volonté de limiter tout impact environnemental.

Les centres de données utilisés par Cegid possèdent de solides certifications garanties par notre fournisseur cloud Azure France

ARTICLE 8 : ADMINISTRATION ET SUPERVISION DU SERVICE

Les prestations fournies sont :

- l'installation, la maintenance et la mise à niveau des systèmes d'exploitation, systèmes de gestion des bases de données, logiciels de surveillance, d'exploitation et d'optimisation,
- la définition et la réalisation des politiques de sauvegarde du Service.
- les actions proactives et réactives d'optimisation et d'amélioration du Service

ARTICLE 9 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

Cegid est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées sur des cycles quotidiens de telle sorte que, à la demande du Client, son environnement puisse être restauré à l'état :

- de J-1 à J-5 en jours calendaires, J étant le jour.

Quotidienne	Durée de rétention
Chaque nuit	5 jours calendaires

Les sauvegardes sont conservées en 2 exemplaires dans 2 lieux différents

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, Cegid s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service sur la base de la sauvegarde la plus adéquate. Le Client Cegid et les Entreprises Clientes sont informés que des écarts pourront exister entre les données restaurées et celles existantes au moment de l'incident à l'origine de la restauration. Par conséquent, il appartiendra au Client Cegid et aux Entreprises Clientes, dans le cadre de leur procédure d'échange et de sauvegarde, de vérifier l'existence des éventuels écarts et de les reconstituer.

Si le Client Expert-Comptable n'a pas souscrit au service Cegid Expert On Demand, le Portail Cegid.com est alors entièrement et exclusivement administré par le Client à partir de son module d'administration dans sa solution Cegid Expert. Le Client s'engage dès lors à effectuer des sauvegardes quotidiennes de ses bases de données et notamment celles présentes dans son module d'administration, sur des supports différents pendant cinq (5) jours.

ARTICLE 10 : MISES A JOUR

10.1. Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service ;
- Correctifs (patches correctifs).

Sont expressément exclues les mises à jour et /ou nouvelles versions :

- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique, on entend tout état non disponible en standard dans le Service que le Client a, de son propre chef, choisi de réaliser et de paramétrer ou de faire réaliser et paramétrer avec ou sans l'aide de Cegid, et décidé d'utiliser seul ;
- des Développements Spécifiques. Par Développement Spécifique, on entend tous les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid pour le compte et les seuls besoins du Client et/ou ceux que le Client a réalisés de son propre chef pour ses besoins.

10.2. Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Cegid s'engage à informer préalablement le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches correctifs) par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur complexité technique (pouvant notamment, mais à titre non exhaustif, entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre (notamment de formation). Cegid s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat Spécifique ne pourra être rendu opérationnel qu'après homologation expresse de Cegid et sur intervention facturable de Cegid sur la base du tarif en vigueur.

ARTICLE 11 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

Le présent article s'appliquera uniquement aux cabinets d'expertise comptable.

Les droits d'accès des Entreprises Clientes étant exclusivement gérés et attribués par le Client, seules les entreprises auxquelles le Client a attribué un identifiant et un mot de passe seront autorisées par Cegid à accéder au Portail Cegid.com du Client.

Le Client doit veiller à la non-divulgence des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées. En cas de vol ou détournement de ces derniers, il appartient au Client de les désactiver.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 12 – SUPPORT

12.1 DESCRIPTION DU SERVICE CLIENT

Le portail Cegidlife désigne le portail de services web que Cegid met à disposition de sa clientèle. Le Portail est accessible à l'adresse <http://www.cegidlife.com>.

Tout client Cegid possède un compte Cegidlife qui lui permet d'avoir accès à des services en fonction du Contrat souscrit.

Cet espace permet d'accéder aux téléchargements des Mises à Jour, à la base de connaissance, au CegidStore, aux plateformes de formation Cegid Learning et Microsoft 365, à des informations relatives à votre compte et à vos Services Saas, à la création de demandes au support, à la création de demandes au Service Client et au planning des prestations ou encore aux rapports d'intervention et feuilles de présence des formations.

12.2 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION

Le présent article s'appliquera au Client ayant une offre d'assistance Cegid.

L'accès au Support est fourni exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles des logiciels utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Cegid (qualification, diagnostic & suivi de l'incident jusqu'à sa résolution). Cette prise en main est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par Cegid. Le Support ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application, ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire.

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Cegid afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité. De manière à faciliter l'exécution du Support, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

Cegid accusera réception de la Demande sous la forme électronique.

Le service Support est ouvert les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 09h à 17h.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) heures ouvrées pour au moins 75% des Demandes. Le respect par Cegid de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Support et implique le respect par le Client de ses obligations et des Pré requis Techniques de Cegid notamment concernant la téléassistance.

Le Support ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où les utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Support pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Cegid, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

12.3 MODALITES PARTICULIERES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES

Le présent article s'appliquera au Client ayant une offre d'assistance Cegid.

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande) de huit (8) heures ouvrées, Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Cegid disposera :

- d'un délai de douze (12) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1
- d'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

12.4 ACCÈS BASE DE CONNAISSANCE

Le Client aura la possibilité d'accéder à une base de connaissance répertoriant les questions les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées.

12.5 ACCES AU SUPPORT VIA CEGIDLIFE.COM

Le présent article s'appliquera au Client ayant une offre d'assistance Cegid.

Les clients Cegid ont la possibilité d'accéder à l'assistance technique et fonctionnelle via Cegidlife.com.

12.6 – TELEASSISTANCE

La téléassistance permet au Client de bénéficier de la prise en main à distance du logiciel par un technicien Cegid pour faciliter l'assistance aux clients.

Le service de téléassistance est programmé exclusivement pendant les horaires d'ouverture du Service pour des interventions relevant uniquement du périmètre du Support. Il ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire. Cette prise en main est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fourni par Cegid.

12.7 – WEBASSISTANCE

Les webassistances, dispensées par un technicien Cegid en distanciel et en direct, permettent au Client d'obtenir un éclairage sur une problématique fonctionnelle ou technique en lien avec ses produits. Les clients recevront par mail des invitations leurs permettant de s'inscrire aux prochaines webassistances.

Les clients peuvent aussi accéder aux webassistances en Replay sur l'espace personnel de formation Cegid Learning.

DISPOSITIONS CONCERNANT LES CONTENUS PEDAGOGIQUES DIGITAUX

ARTICLE 13 – DESCRIPTION

Cegid Learning est une plateforme digitale en ligne destinée aux utilisateurs des Clients et des partenaires de Cegid. Elle regroupe plusieurs ressources pédagogiques (contenus digitaux, vidéo, quizz, téléchargement de supports, témoignages d'experts, forum).

DISPOSITIONS CONCERNANT CEGID BUSINESS

ARTICLE 14 – DESCRIPTION

14.1 – CONTENU DU SERVICE

Cegid met à disposition du Client Cegid, en fonction de l'abonnement souscrit et de la gamme Cegid les services Cegid Business, Cegid Business – Option Devis & Factures, Cegid Business – Option Devis, Factures & Gestion Commerciale.

Cegid Business, Cegid Business – Option Devis & Factures, Cegid Business – Option Devis, Factures & Gestion Commerciale sont des services, accessibles uniquement en ligne via le Web.

Cegid Business est une solution de gestion complète des dirigeants de TPE et entrepreneurs : suivi des factures clients, suivi et paiement des factures fournisseurs, gestion des documents administratifs, suivi des indicateurs clés de l'entreprise et collaboration avec l'expert-comptable.

Cegid Business - Option Devis & Factures est une solution de gestion complète à destination des dirigeants de TPE et entrepreneurs pour gérer toute sa facturation, y compris la création et l'envoi de factures clients : création et suivi des devis et factures clients, suivi et paiement des factures fournisseurs, gestion des documents administratifs, suivi des indicateurs clés de l'entreprise, collaboration avec l'expert-comptable

Cegid Business - Option Devis, factures & Gestion Commerciale est une solution de gestion complète à destination des dirigeants de TPE et entrepreneurs pour gérer toute sa facturation, y compris la création et l'envoi de factures clients et la gestion commerciale : création et suivi des devis et factures clients, suivi et paiement des factures fournisseurs, gestion des documents administratifs, suivi des indicateurs clés de l'entreprise, suivi des commandes et livraisons clients, gestion des réapprovisionnements et des stocks, collaboration avec l'expert-comptable

Les conseils fournis par Cegid ne concernent que l'utilisation du Service et en aucun cas l'organisation ou la gestion des clients ou services du Client Cegid.

14.2 – OPTIONS PAYANTES

Les offres Cegid Business intègrent une variété de fonctionnalités de base destinées à répondre à des besoins professionnels essentiels dont le prix est inclus dans votre abonnement au Service. En plus de ces fonctionnalités de base, nous proposons des options supplémentaires avancées qui sont disponibles moyennant des frais supplémentaires.

L'utilisation des Options supplémentaires avancées est soumise à l'activation des options en question par l'Entreprise Cliente, qui sera clairement informé(e) au sein du produit des fonctionnalités concernées, des conditions d'utilisation et du tarif associé. Les tarifs applicables peuvent être soumis à des modifications, dont l'Entreprise Cliente sera informé(e) au préalable par e-mail ou directement depuis la solution.

En optant pour une ou plusieurs Options Payantes, l'Entreprise Cliente accepte de payer le prix correspondant selon les modalités de paiement définis au Contrat.

Cegid se réserve le droit de modifier, suspendre ou arrêter toute Option Payante à tout moment. L'Entreprise Cliente en sera informée par e-mail dans un délai raisonnable.

14.3 – STOCKAGE

L'espace commun de partage de documents par dossier est limité à 5 GO et aux fichiers de format PDF. Cette limite peut être étendue par la souscription d'extensions d'espace de stockage qui sera facturée au tarif en vigueur. Le client Cegid et les Entreprises Clientes du cabinet sont informés que le Service est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé. Le Service permettant le stockage de documents professionnels, le Client Cegid et les Entreprises Clientes s'engagent à veiller à optimiser la taille de documents numérisés.

14.4 – DUREE DE CONVERSATION DES MOUVEMENTS

L'Entreprise Cliente peut conserver un historique des mouvements couvrant dix années, à compter de l'année en cours. Le Service ne constituant pas une solution d'archivage. L'historique des factures antérieures devra être purgé par le Client Cegid ou l'Entreprise Cliente. Cegid se réservera le droit de facturer au Client l'historique des mouvements conservé au-delà de la période indiquée ci-dessus.

14.5 – SUPPORT

Toutes les dispositions spécifiques au Support de Cegid Business sont disponibles dans l'Article correspondant dans le Livret de Services dédié et accessible sur le site Cegid.com.

14.6 – CEGID BUSINESS BOOSTER

Cegid met à disposition du Client Expert-Comptable un programme d'accompagnement de ses Entreprises Clientes, appelé Cegid Business Booster. Ce programme permet au cabinet de

déléguer à Cegid la présentation, l'accompagnement au démarrage et l'accompagnement à l'utilisation de leurs clients TPE sur Cegid Business.

Cegid Business Booster est facultatif, disponible à partir de novembre 2024 et inclus dans le tarif. Le cabinet est libre de l'activer sur chacun de ses dossiers. Le service s'active depuis le Portail Collaboratif.

Le cabinet peut activer Cegid Business Booster pour faire bénéficier à ses clients de la présentation de la solution (avant-vente). A l'issue de la présentation, l'Entreprise Cliente choisira la formule qui lui convient le mieux : Cegid Business, Cegid Business - Option Devis & Factures, ou Cegid Business - Option Devis, Factures & Gestion Commerciale. Le cabinet activera alors la bonne formule au travers du Portail Collaboratif.

Si le cabinet active Cegid Business Booster sur un dossier d'une Entreprise Cliente, celui-ci n'est éligible à l'accompagnement au démarrage et à l'accompagnement à l'utilisation que si le Client Expert-Comptable/ l'Entreprise Cliente optent pour une formule avec Option (Cegid Business – Option Devis & Factures ou Cegid Business - Option Devis, Factures & Gestion Commerciale)

Cegid Business Booster ne couvre pas l'accompagnement au démarrage et à l'utilisation des clients du cabinet qui n'auraient activés que le socle de base de Cegid Business et ne couvre pas la formation des collaborateurs du cabinet

DISPOSITIONS FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE

ARTICLE 15 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

Le Service sera facturé mensuellement selon l'offre souscrite par le Client Cegid.

À l'expiration d'une période de démonstration gratuite qui s'achèvera au moment où Le Client activera un service collaboratif sur au moins un dossier, ou de toute période durant laquelle le Client bénéficie d'un Prix promotionnel, le montant de la redevance sera automatiquement facturé conformément au tarif en vigueur chez Cegid, sauf dispositions particulières convenues entre les parties ou que l'une d'elle ait désactivé le Service dans les conditions définies ci-dessous.

Le Client fournira à Cegid des informations complète et à jour (par exemple, un numéro de carte bancaire, une autorisation de prélèvement), afin de permettre à Cegid de percevoir le paiement des sommes dues par le Client en exécution du Contrat.

Sauf disposition spécifique, les redevances sont payables terme à échoir et les autres montants facturés sont exigibles à 30 (trente) jours à compter de la date d'émission de la facture. Il incombe au Client de fournir à Cegid des coordonnées de contact et de facturation complètes et exactes et de l'informer de toute modification relative à ces informations.

Conditions particulières aux Clients Experts-Comptables :

La première facturation de l'abonnement interviendra à la date de communication par Cegid au Client Expert-Comptable des codes d'accès au Service du compte administrateur. Le Service sera facturé mensuellement en fonction :

- du nombre d'Entreprises Clientes activées pour lesquelles le Client attribue un identifiant et un mot de passe sur son Portail Cegid.com ;
- des services du Catalogue activés ou non par le Client sur son Portail Cegid.com ;
- du niveau de consommation de ces services.

Toutes nouvelles activations d'Entreprises Clientes et de services, tout dépassement du niveau de consommation autorisé au cours d'une période mensuelle, seront automatiquement intégrés dans la facturation de cette période. Les éléments justifiant la facturation mensuelle seront contrôlables à l'initiative du Client Expert-Comptable sur le Portail Utilisateurs et ce pendant un délai maximum de douze (12) mois à compter de la date d'émission de la facture concernée. Au-delà de ce délai, les informations justifiées seront disponibles sur demande écrite du Client Expert-Comptable faite par lettre recommandée avec accusé de réception par ce dernier et ce au tarif en vigueur au jour de la demande, ce dernier étant disponible sur le Portail Utilisateurs. Les tarifs détaillés du Portail Cegid.com, des services optionnels ou toute autre offre commerciale particulière sont accessibles par le Client Expert-Comptable sur le Portail Utilisateurs.

Le Client étant le seul responsable de l'utilisation du Portail Cegid.com pour lui-même et pour ses Entreprises Clientes, il lui appartient de gérer les activations et les désactivations des Entreprises Clientes et/ou des services les concernant. Par conséquent, le Client Expert-Comptable s'engage à respecter les procédures d'activation et de désactivation en vigueur et le cas échéant à contacter le Support pour les services qui nécessiteraient des confirmations de désactivation. Toute Entreprise Cliente ou tout service n'ayant pas fait l'objet d'une désactivation par le Client continuera à être inclus dans la base de facturation mensuelle.

ARTICLE 16 : OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT

Le Client Expert-Comptable est seul responsable de la gestion de la relation avec ses Entreprises Clientes, notamment :

- la diffusion et la confidentialité des mots de passe attribués par le Client Expert-Comptable à ses Entreprises Clientes ;
- la vérification du respect des Pré Requis Techniques par les Entreprises Clientes ;
- la formation et l'assistance des Entreprises Clientes à l'utilisation d'Internet et des services du Portail Cegid.com ;
- l'utilisation des services du Portail Cegid.com par chacune de ses Entreprises Clientes conformément au Contrat.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 13 PAGES.