

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



# CONDITIONS GENERALES DE VENTES

DERNIERES MODIFICATIONS LE 12/11/2021

UBISTER | 9 place Général de Gaulle ROSTRENEN 22110 | Numéro SIRET: 52841237200013 |

Numéro de déclaration d'activité: 53 22 08 793 22 (auprès du préfet de région de: Bretagne)

*Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.*

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



## Table des matières

<b>Conditions générales de ventes applicables aux solutions SAP Business ByDesign .....</b>	<b>2</b>
<b>Conditions générales de ventes applicables au support informatique SAP ByDesign .....</b>	<b>16</b>
<b>Conditions générales de ventes applicables aux formations Ubister .....</b>	<b>19</b>

## UBISTER

9 place Général de Gaulle  
22110 ROSTRENEN  
Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)  
Tel: 02.96.24.54.25



# Conditions générales de ventes applicables aux solutions SAP Business ByDesign

## 1. Champ d'application

Les présentes Conditions générales applicables aux Solutions SAP (« BYD ») s'appliquent à toutes les Solutions SAP BYD et à tous les Services SAP BYD fournis par UBISTER dans le cadre de l'offre UBISTER faite à ses CLIENTS.

## 2. Dispositions particulières applicables aux Services BYD

### 2.1 Services SAP BYD

UBISTER fournit les prestations relatives aux Services SAP BYD tels que définis dans le Contrat de Souscription pour les Solutions SAP BYD « CS-ID.Client-DATE-Vx » et le Contrat de Prestation de Services (CPS-ID.Client-DATE-Vx). Les Services SAP BYD consistent à fournir de la documentation, des configurations, des supports de formation, des logiciels ou des services visant à engendrer un résultat spécifique ("Livrable") ; lesdits services ci-après dénommés "Services avec livrable" ou d'autres services.

### 2.2 Droits de Propriété Intellectuelle

Sauf disposition contraire, le Client dispose du droit non exclusif d'utilisation de ces résultats. Pour tous les autres aspects, l'article 3.10 sera applicable.

### 2.3 Procédure de Demande de modification

2.3.1 Pendant la durée de validité du Contrat de Prestations de Services, chaque partie peut à tout moment proposer des modifications concernant les Services SAP BYD convenus, y compris, concernant les méthodes et délais convenus (une "Modification").

2.3.2 Si le Client souhaite effectuer une Modification, il soumettra une demande de Modification écrite contenant les informations nécessaires à ladite demande ("Demande de modification"). A la réception de cette Demande de modification, UBISTER informera le Client sous dix (10) jours ouvrés de la possible exécution de la Modification et de l'impact éventuel de cette dernière sur le Contrat de Prestation de Service concerné, de type « CPS-ID CLIENT-DATE-Vx », notamment à l'égard des délais et du prix. Le Client indiquera alors par écrit à UBISTER sous cinq (5) jours ouvrés s'il accepte les dispositions révisées proposées par UBISTER ou s'il souhaite maintenir le Contrat de Prestations de services précédemment convenu. Si UBISTER et SAP déterminent que la Modification demandée n'est pas possible, le Contrat de Prestation de services précédemment convenu continuera de s'appliquer.

## UBISTER

9 place Général de Gaulle  
22110 ROSTRENEN  
Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)  
Tel: 02.96.24.54.25



2.3.3 Si le traitement d'une Demande de modification nécessite un travail important, UBISTER peut facturer séparément le montant des tâches nécessaires audit traitement. Dans cette hypothèse UBISTER en informera le Client sans délai.

2.3.4 S'il résulte de la Demande de modification que l'exécution des Services SAP BYD convenus dans le Contrat de Prestation de services doit être suspendue afin de faciliter une Modification demandée par le Client, les délais d'exécution des Services SAP BYD seront décalés en conséquence. Si SAP devait être dans l'impossibilité d'affecter, de quelque manière que se soit, des employés chargés de l'exécution des Services SAP BYD lors de ladite suspension, SAP devra en informer le Client. Dans ce cas, SAP pourra facturer au Client, à compter du deuxième jour ouvré suivant ladite notification, les coûts afférents aux employés SAP concernés selon un taux journalier conformément aux tarifs SAP en vigueur.

2.3.5 Tant qu'aucun accord n'est conclu concernant la Modification ou tant que SAP n'a pas donné de réponse, la prestation des Services SAP BYD devra être assurée conformément au Contrat de Prestation de Services existant. Cependant, le Client peut demander la suspension ou la résiliation totale ou partielle des Services SAP BYD.

2.3.6 En cas de suspension à la demande du Client conformément à la Section 2.3.5, les délais d'exécution des Services SAP BYD concernés seront prolongés en conséquence. En outre, le Client devra verser le montant convenu pour les Services SAP BYD non exécutés en raison de ladite suspension, même si les Services SAP BYD sont fournis contre paiement ultérieur après la fin de la dite suspension. Lors d'une résiliation complète des Services SAP BYD conformément à la Section 2.3.5, le Client devra également verser le montant convenu après résiliation des Services SAP BYD concernés. Si les Services SAP BYD concernés par la résiliation sont de nature récurrente et à durée indéterminée, l'obligation de paiement continuera de s'appliquer pendant trois mois. Cependant, en cas de suspension et de résiliation, UBISTER déduira des montants dus par le Client les sommes que UBISTER aura économisées du fait de la suspension ou de la résiliation anticipée ou bien les gains réalisés (ou ceux auxquels UBISTER aurait sciemment renoncé dans le seul but de nuire au Client), en réaffectant immédiatement les personnels ou en réutilisant les différents matériels initialement destinés à l'exécution du Contrat de services additionnels.

## 2.4 Réception

Les dispositions suivantes s'appliquent dans la mesure où le Contrat de Prestation de Services prévoit expressément la prestation de Services avec livrable, ledit Livrable n'étant pas un élément matériel produit ou fabriqué par UBISTER :

2.4.1 A la réception de la notification de UBISTER informant le Client que le Livrable peut être réceptionné, le Client adressera à UBISTER une notification écrite sous quinze (15) jours ouvrés indiquant que le Livrable a été accepté ou qu'il n'est pas conforme aux spécifications définies dans le Contrat de services additionnels et, par conséquent, qu'il est refusé.

2.4.2 Lorsque le Client refuse un Livrable, il doit fournir une description détaillée du motif de refus ou si cela n'est pas possible de fournir une description détaillée des problèmes rencontrés. Dans le procès verbal de recette, le Client notera les anomalies mineures auxquels remédiera UBISTER conformément à la Section 3.2.

## UBISTER

9 place Général de Gaulle  
22110 ROSTRENEN  
Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)  
Tel: 02.96.24.54.25



2.4.3 Lorsque le Client refuse un Livrable en raison d'anomalies importantes conformément à la Section 2.4.1, UBISTER s'engage à corriger lesdites anomalies dans un délai dépendant de leur gravité. Après notification de la correction des anomalies, le Client testera à nouveau le Livrable sous cinq (5) jours ouvrés, puis suivra la procédure mentionnée dans la Section 2.4.1. Si le Livrable présente toujours, après ledit test, de graves anomalies contraires aux spécifications définies dans le Contrat de Prestations de services applicable, le Client pourra demander la résiliation du Contrat de Prestation de Services.

2.4.4 Dans l'hypothèse où le Client ne prononce ni la réception ni son rejet conformément à la Section 2.4.1 dans le délai spécifié à la Section 2.4.1, le Livrable sera considéré comme accepté par le Client. De même la réception sera réputée acquise pour tout Livrable utilisé en production réelle sur une période excédant cinq (5) jours.

2.4.5 Si le Livrable convenu comprend, suite à un accord contractuel, des composants ou des modules distincts pouvant être utilisés individuellement par le Client, ces composants ou modules distincts feront l'objet d'une réception séparée.

2.4.6 Si les parties ont convenu d'une réception finale globale en plus de la réception de modules distincts ou de composants, la réception finale ne pourra porter que sur la vérification du bon fonctionnement entre eux des différents modules ou composants ayant été précédemment individuellement réceptionnés.

2.4.7 Nonobstant ce qui précède, UBISTER peut demander la réception d'autres Services SAP BYD pour lesquels aucune réception n'a été prévue conformément à la Section 2.4. Dans ce cas, les Sections 2.4.1 à 2.4.6 s'appliquent.

### 3. Dispositions générales

#### 3.1 Spécificité Géographique / Exigences Réglementaires / Liens Web / Contenu

3.1.1 SAP ne maintient les produits BYD que dans les seuls pays mentionnés dans la documentation BYD. Le Client ne pourra utiliser que les versions applicables et localisées en termes de langue pour BYD. Tout Utilisateur Nommé situé en dehors de cette liste de pays devra se connecter à une version de BYD disponible localisée pays ou localisée langue (par exemple : la version localisée pour les Etats-Unis sera en langue anglaise).

3.1.2 Le Client sera seul responsable (i) de la vérification de la conformité de BYD à ses propres exigences et (ii) de l'adaptation des fonctionnalités existantes aux exigences légales et réglementaires pertinentes pour le Client. Dans un pays non couvert par BYD, SAP précise que ne seront pas fournis par BYD les fonctionnalités de reporting légal et fiscal. En outre, BYD ne gèrera pas les taxes locales devant figurer sur les commandes, bons de commande ou écritures comptables en dehors des pays couverts par BYD.

3.1.3 L'accès et l'utilisation de BYD par tout Utilisateur Nommé d'un pays non couvert par BYD ainsi que par les utilisateurs nommés d'un pays couvert mais situés à l'extérieur de ce dernier, seront soumis à certaines restrictions en termes de périmètre et de fonctionnalités.

3.1.4 Les Solutions SAP BYD peuvent contenir des liens vers des sites Internet externes et des informations fournies sur de tels sites par des partenaires SAP ou des fournisseurs de service tiers. SAP ne pourra voir sa

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



responsabilité engagée du fait des contenus de ces sites Internet, ou pour tout changement ou mise à jour réalisé sur ces sites. Le Client accepte ainsi que SAP n'engagera pas, directement ou indirectement, sa responsabilité en cas de dommage ou de perte causé, ou prétendument causé, par ou en lien avec l'utilisation par le Client/la confiance accordée par le Client des/aux contenus, biens ou services disponibles sur ou via de tels liens Internet. Tout article, information, donnée, code, texte, logiciel, documentation, graphique, image, support marketing, vidéo, photographie, message ou « post » sur tout forum, wiki ou blog sur les sites Internet, qu'ils soient affichés publiquement ou transmis de façon privée, relèvent de la seule responsabilité de la personne ou de l'entité fournissant le contenu.

3.1.5 Les Solutions SAP BYD ou les Services SAP BYD peuvent inclure du Contenu. Ce Contenu est fourni en l'état et SAP ne fournit aucune garantie quant à la véracité ou à la complétude de ce Contenu. Le Client utilisera le Contenu à ses propres risques et SAP n'engagera pas sa responsabilité vis-à-vis du Client ou de tout autre tiers du fait de l'utilisation par le Client/de la confiance accordée par le Client du/au Contenu. Le terme « Contenu » signifie les visuels, les enregistrements audio, numériques, les graphiques, les textes ou tout autre donnée ou contenu fournis par des tiers et rendus disponibles par les Solutions SAP BYD ou les Services SAP BYD, ou fournis par SAP pour utilisation en conjonction avec les Solutions SAP BYD ou les Services SAP BYD.

### 3.2 Délais d'exécution

3.2.1 L'ensemble des dates et délais d'exécution n'ont qu'un caractère indicatif, sauf accord contraire express entre les parties. En cas de dépassement d'un délai indicatif, le Client devra en informer UBISTER. En l'absence de circonstances particulières contraires, un délai d'au moins quatre semaines est considéré comme raisonnable. Ce n'est qu'à l'issue de ce délai et en cas d'inexécution que le manquement de SAP pourra être caractérisé. Toute autre réclamation sera soumise aux limitations de la section 3.6.

3.2.2 UBISTER ne pourra être tenu pour responsable de tout dépassement d'un délai en vertu du présent Contrat en raison d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle, notamment une défaillance du client d'effectuer dans un délai raisonnable une de ses obligations en vertu du présent Contrat. Les délais d'exécution seront repoussés d'une durée équivalente à celle du retard ou de l'empêchement occasionné augmentés d'une période raisonnable après la fin de l'évènement ayant occasionné le retard ou l'empêchement.

### 3.3 Garantie

3.3.1 UBISTER garantit que pendant 12 mois, à compter de leur réception conformément à la section 2.4, les Livrables devant faire l'objet d'une documentation fournis au titre du Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD seront conformes à leur documentation,

3.3.2 UBISTER s'engage à exécuter ses Prestations avec tout le professionnalisme requis

3.3.3 UBISTER ne garantit pas que les Livrables ou que la Solution SAP BYD fonctionneront sans interruption ou bien qu'ils ont été conçus pour respecter tous les besoins locaux. Le Client reconnaît que la Solution SAP BYD n'a pas été conçue pour remplir l'ensemble des besoins individuels du Client et qu'il lui appartient de vérifier que la solution SAP BYD convient à ses besoins.

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



3.3.4 Au titre de la garantie, UBISTER devra remédier à l'anomalie dans un délai raisonnable, à la condition qu'en cas de manquement aux dispositions des articles 3.3.1, 3.3.2 ou 3.3.3, UBISTER ait reçu une description détaillée de l'anomalie ou si cela n'est pas possible une description des problèmes que cette anomalie engendre et toute information en possession du Client qui pourrait s'avérer utile à la correction de l'anomalie, dans un délai maximum de 12 mois à compter de la recette du Livrable (s'il s'agit d'un Livrable) ou dans un délai de 12 mois à compter de la première mise à disposition des services de la Solution SAP BYD. La mise en œuvre de la garantie peut consister pour UBISTER à la mise à disposition d'un correctif corrigeant l'anomalie ou à la livraison d'une nouvelle version du Livrable, d'un package correctif ou de la démonstration d'un moyen de contournement raisonnable pour éviter que l'anomalie ne se reproduise. Le Client devra accepter la solution corrective recommandée par UBISTER. Dans l'hypothèse où UBISTER ne parviendrait pas à corriger l'anomalie dans un délai raisonnable, UBISTER et le Client devront convenir par écrit d'un plan d'action raisonnable incluant un nouveau délai pour corriger l'anomalie. Ce n'est que si UBISTER ne parvient toujours pas à corriger l'anomalie à la date convenue que le Client sera en droit de réclamer des dommages et intérêts, à l'exclusion de toute autre réclamation.

3.3.5 Si UBISTER exécute des services relatifs à un dépannage ou à une correction d'anomalie sans y être obligé, UBISTER pourra facturer les coûts y afférents. Cela s'applique notamment si un prétendu défaut ne peut pas être prouvé ou si un défaut est attribuable au fait que le Client n'a pas dûment respecté ses obligations de coopération ; que le Client utilise les Solutions SAP BYD ou les Services SAP BYD de manière inappropriée ou que le Client n'utilise pas les services gratuits offerts par UBISTER s'il peut raisonnablement en bénéficier.

3.3.6 Nonobstant toute clause contraire dans le présent document, le Client ne disposera d'aucune action en réclamation conformément à la Section 3.3 en cas de défauts survenus à la suite des faits suivants concernant les Solutions SAP BYD ou Services SAP BYD : (i) usage contraire aux dispositions du Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD ou de toute documentation, (ii) négligence, abus ou détérioration, y compris installation, exploitation, utilisation, maintenance ou test incorrects, (iii) utilisation dans des domaines d'application et dans un environnement autres que ceux expressément spécifiés par SAP, (iv) utilisation conjointe avec d'autres produits, accessoires, logiciels ou données non fournis ou approuvés par SAP ou (v) modification par le Client ou des tiers.

### 3.4 Indemnisation par SAP : Garantie d'éviction

3.4.1 Sous réserve de la Section 3.6, si un tiers assigne en contrefaçon le Client, alléguant qu'une Solution SAP BYD, un Élément de cette Solution SAP BYD et/ou un Service SAP BYD enfreignent les droits de propriété intellectuelle (droits de brevet, droits d'auteur, droits de propriété industrielle et commerciale, par exemple) dudit tiers, UBISTER prendra à sa charge tous frais de défense ou de règlement amiable du litige ainsi que les dommages et intérêts dûs au titre d'une condamnation. Cependant, cette prise en charge est soumise aux conditions expresses suivantes (i) que le Client avertisse UBISTER de ladite réclamation par écrit, en détail et sans délai ; (ii) que le Client autorise UBISTER à se charger de la conduite exclusive des procédures judiciaires et extrajudiciaires engagées contre ledit tiers ; (iii) que le Client apporte à UBISTER, aux frais de UBISTER, toute l'aide nécessaire pour que UBISTER puisse contester ladite réclamation ; (iv) que le Client ne reconnaisse aucune violation des droits de propriété intellectuelle vis-à-vis du tiers ou n'accepte aucun

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



accord ou compromis sans le consentement écrit préalable de UBISTER et que (v) UBISTER soit responsable de la violation des droits de propriété intellectuelle du tiers conformément à la Section 3.6. Si le Client cesse d'utiliser les Solutions SAP BYD, Eléments SAP BYD et/ou Services SAP BYD dans le but de limiter des dommages et intérêts ou tout autre motif important, le Client devra notifier par écrit au demandeur de l'action en contrefaçon que l'interruption de l'utilisation ne constitue pas un acte de reconnaissance de la prétendue violation.

### 3.4.2 Sous réserve de la Section 3.6 :

- dans le cas où l'interdiction d'utilisation serait prononcée contre le Client concernant l'utilisation des Solutions SAP BYD, Eléments SAP BYD et/ou Services SAP BYD en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction et que ladite interdiction est devenue définitive par un jugement en dernier ressort,

- ou dans la mesure où un accord a été trouvé avec obligation de cesser et de renoncer à l'utilisation des Solutions SAP BYD, Eléments SAP BYD et/ou Services SAP BYD,

UBISTER pourra, à sa seule discrétion et à ses frais :

- soit (i) fournir au Client le droit de continuer à utiliser lesdits Solutions SAP BYD, Eléments SAP BYD et/ou Services SAP BYD,

- soit (ii) remplacer ou modifier ladite Solutions SAP BYD, les Eléments SAP BYD et/ou les Services SAP BYD contrefaisant de manière à la rendre non contrefaisants tout en conservant les présentes dispositions contractuelles. Dans la mesure où aucune des alternatives précédentes n'est raisonnablement réalisable du point de vue d'UBISTER, UBISTER pourra résilier le Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD ou la partie dudit contrat concernée et rembourser une part du montant versé pour la période d'indisponibilité de la Solution SAP BYD, de l'Elément de SAP BYD et/ou du Service SAP BYD engendrée par lesdits interdiction d'utilisation ou par un accord transactionnel et le Client remettra à UBISTER les Eléments SAP BYD et tous les éléments fournis avec les Services SAP BYD, si un tel retour est possible.

3.4.3 Nonobstant toute clause contraire dans le présent document, le Client ne disposera d'aucune action en réclamation conformément à la Section 3.4 en cas de violation des droits de propriété intellectuelle à la suite des faits suivants concernant les Solutions SAP BYD, Eléments SAP BYD et/ou Services SAP BYD : (i) usage contraire aux dispositions du Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD ou de toute documentation ; (ii) utilisation conjointe avec d'autres produits, accessoires, logiciels ou données non fournis ou approuvés par SAP ; (iii) modification par le Client ou des tiers ; et/ou (iv) le Client continue d'utiliser les Solutions SAP BYD, Eléments SAP BYD et/ou Services SAP BYD alors qu'une version modifiée non contrefaisante a été mise à la disposition du Client par SAP.

3.4.4 Toutes autres réclamations relatives à une violation de droits de propriété intellectuelle de tiers de quelque nature que ce soit sont exclues, à l'exception des demandes de dommages et intérêts prévues à la Section 3.6.

### 3.5 Obligations du Client

## UBISTER

9 place Général de Gaulle  
22110 ROSTRENEN  
Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)  
Tel: 02.96.24.54.25



Le Client est responsable envers UBISTER des dommages encourus par UBISTER en raison de l'utilisation des Solutions SAP BYD, Eléments de SAP BYD et/ou Services SAP BYD en violation (i) du Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD, (ii) des exigences, procédures, ou des réglementations relatives aux réseaux connectés aux solutions SAP BYD et (iii) de toute loi applicable. L'ensemble des éléments sus mentionnés s'applique indépendamment du fait que lesdits dommages résultent de la conduite du Client et/ou de ses employés ou de la conduite d'un tiers utilisant le mot de passe du Client. Ce qui précède ne s'applique pas lorsque le Client peut apporter la preuve qu'il n'est pas responsable de ces dommages.

### 3.6 Limites de responsabilité

3.6.1 Le montant des dommages et intérêts auxquels UBISTER pourrait être condamnée au titre du Contrat de souscription de la Solution SAP BYD est expressément limités à 50 000 € par incident et au total à 200 000 € pour toutes réclamations découlant du Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD par Période initiale et pour chaque Période de renouvellement.

3.6.2 UBISTER n'assume en aucun cas la responsabilité des dommages indirects tels que préjudice financier ou commercial, perte de clientèle ou d'épargne, trouble commercial quelconque, toute augmentation des coûts et autres frais généraux, perte de bénéfice, perte d'image de marque, tout report ou perturbation dans le planning du projet ou de l'activité de l'entreprise, toute perte de données, de fichiers ou de programmes informatiques quelconques, qui pourraient résulter de l'inexécution du Contrat. En tout état de cause, le Client ne pourra mettre en jeu la responsabilité d'UBISTER du fait d'un manquement au titre du Contrat, que pendant un délai de deux (2) ans à compter de la découverte par le Client du manquement en cause. Il est expressément convenu entre les Parties qu'en cas de résolution du Contrat, pour quelque cause que ce soit, la présente clause survivra.

3.6.3 Les limitations ci-dessus mentionnées ne s'appliquent pas en cas de dommages corporels ou de décès, ni en cas de faute lourde ou intentionnelle.

3.6.4 Les limitations ou exclusions de responsabilité susmentionnées s'appliquent également à toute action en réclamation contre les employés et les sous-traitants d'UBISTER.

### 3.7 Prix et Conditions de paiement

3.7.1 Le Client paiera à UBISTER le prix fixé dans le ou les Bons de Commandes ou Contrats, à hauteur du montant indiqué dans lesdits documents sous trente (30) jours à compter de la date de facturation (la "**Durée du paiement**").

3.7.2 UBISTER se réserve le droit d'augmenter le prix des Solutions SAP BYD une fois par an, sous réserve de notifier par écrit cette modification au Client en respectant un préavis de quatre vingt dix (90) jours et cette modification entrera en vigueur à compter de la prochaine période de renouvellement par application de l'augmentation de l'indice Syntec et ce appliqué de façon cumulative, conformément à la formule décrite ci-dessous :

$P1 = P0 * (I1/I0)$ , dans laquelle :

P1 : représente le prix de la Solution SAP BYD révisé ;

## UBISTER

9 place Général de Gaulle  
22110 ROSTRENEN  
Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)  
Tel: 02.96.24.54.25



P0 : représente le prix de la Solution SAP BYD tel que définie aux présentes. P0 s'entend pour la première révision de prix comme étant le prix convenu à la date de signature de chaque Bon de Commande. P0 s'entend pour les révisions suivantes comme étant le prix résultant de la dernière révision de prix;

I1 : représente la valeur de l'indice Syntec telle que publiée au mois de juin de l'année précédent l'application de l'augmentation.

I0 : représente la valeur de l'indice Syntec telle que publiée au mois de juin de l'année précédente, selon la première des dates suivantes : soit l'entrée en vigueur du Bon de Commande, soit de l'année précédent la dernière augmentation du prix d de la Solution SAP BYD

Dans l'hypothèse où UBISTER augmenterait la redevance des Solutions SAP BYD dans les conditions de l'article 3.7.2, le client pourra résilier le présent Contrat en respectant un préavis écrit de trente (30) jours qui prendra effet à la fin de période initiale ou de la période de renouvellement en cours.

3.7.3 En cas de réclamation du Client, ce dernier ne pourra opérer aucune compensation ou rétention des sommes dues qu'après accord écrit d'UBISTER ou confirmation par une décision de justice rendue en dernier ressort. (*res judicata*).

3.7.4 En cas de défaut de paiement dans ce délai de trente (30) jours, conformément à l'article L 441-6 du Code de Commerce un intérêt de retard égal au taux de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage sans que ce taux ne soit inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal s'appliquera de plein droit par semaine calendaire de retard, au montant de toutes sommes dues au titre des redevances de droit d'utilisation et/ou de maintenance. Cet intérêt de retard est capitalisé à la fin de chaque période annuelle.

3.7.5 Les sommes dues au titre du Contrat sont indiquées hors TVA, droits de douane, retenues à la source et hors toutes taxes applicables, lesquelles sont à la charge du Client. Dans l'hypothèse où il existerait une retenue à la source, des droits de douane ou une taxe d'importation, le Client paiera ces taxes aux autorités fiscales compétentes et adressera à UBISTER la preuve de leur paiement, il devra collaborer avec UBISTER P afin de faciliter le remboursement et/ou la réduction des retenues à la source. Dans l'hypothèse où cela ne serait pas possible le Client paiera directement à UBISTER en sus du prix convenu le montant des droits de douane ou autre taxe pour garantir à UBISTER après ladite retenue ou déduction la réception d'un montant équivalent au paiement contractuellement prévu.

3.7.6 Si le Client doit appliquer une retenue à la source ou une taxe similaire conformément à la loi locale et aux conventions de double imposition correspondantes, le Client est autorisé à retenir ou déduire ladite taxe du montant brut à verser. Le Client s'efforcera toutefois de réduire ladite retenue à la source exigible au taux le plus bas possible sous réserve de conformité à toutes les lois applicables et conventions de double imposition. Dans le cas d'une retenue à la source, le Client fournira à UBISTER un reçu de l'autorité fiscale correspondante à laquelle ladite retenue d'impôt a été versée et collaborera avec UBISTER afin de faciliter le remboursement et/ou une réduction des retenues à la source.

### 3.8 Durée et Résiliation

3.8.1 La Durée du Contrat de Prestations SAP BYD, de tout Bons de Commandes et de tous avenants sera celle définie dans le contrat de Souscription.

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



3.8.2 Nonobstant ce qui précède, tout contrat faisant partie du Contrat de Prestations SAP BYD peut être immédiatement résilié par chacune des parties sur simple notification à l'autre partie, en cas de manquement par l'une des parties à une obligation substantielle des présentes, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de la lettre recommandée avec avis de réception notifiant le(s) manquement(s) en cause, l'autre partie pourra de plein droit résilier le Contrat en notifiant par écrit sa décision à l'autre partie sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. La résiliation prendra effet à compter de la date de réception de ladite notification par la partie défaillante ou de la date précisée dans la notification de résiliation. En cas de résiliation par le Client conformément à la Section 3.8.2, le Client bénéficiera d'un remboursement au prorata du prix payé d'avance.

3.8.3 Sauf accord contraire entre les parties, la résiliation pour manquement de tout Contrat de Prestations des Solutions SAP BYD n'affecte pas le Contrat de Souscription SAP BYD et/ou le cas échéant les autres Contrats de Fourniture des Solutions SAP BYD.

3.8.4 Nonobstant le droit de résiliation de UBISTER conformément à la Section 3.8.2, en cas de manquement à une obligation substantielle du Contrat de Prestations des Solutions SAP BYD non réparé dans un délai de trente (30) jours après réception de la notification correspondante de UBISTER, sans préjudice de ses autres droits et moyens de recours, et nonobstant tout autre droit de UBISTER indiqué dans le Contrat de souscription des Solutions SAP BYD, UBISTER se réserve le droit, à sa seule discrétion, (i) de désactiver immédiatement le ou les noms d'utilisateur et mots de passe du Client et/ou (ii) de suspendre l'accès aux Solutions SAP BYD, Eléments SAP BYD et, selon le cas, aux Services SAP BYD pour une période maximale de deux (2) semaines n'excédant pas, dans tous les cas, la durée de réparation du manquement.

3.8.5 A la date de résiliation effective (i), l'accès du Client aux Solutions SAP BYD, Eléments SAP et, selon le cas, aux Services SAP BYD est suspendu et (ii), tel que défini ci-après dans le Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD, UBISTER envoie au Client les Données client. Dès l'envoi des Données client au Client, toutes les données présentes sur les serveurs, y compris, mais non exclusivement, les Données client, peuvent être supprimées de façon permanente et irrévocable, sauf exigence légale et réglementaire de conservation plus longue de ces données. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait que SAP ne conserve aucune Donnée client, ce dernier pourra demander à SAP une déclaration écrite selon laquelle SAP s'engage à ne pas conserver de Données client si le Client s'engage en contre partie à ne pas intenter d'action en réclamation de quelque nature que ce soit contre SAP ou ses sous-traitants pour laquelle SAP aurait besoin desdites données pour sa défense. Le Client sera responsable de vérifier si la conservation des données offertes par SAP est suffisante pour que le Client soit en conformité avec toute réglementation ou loi qui lui serait applicable.

3.8.6 Entre la résiliation du Contrat Solution SAP BYD et la date effective de la résiliation, UBISTER aidera à l'extraction des données du Client de l'environnement des Solutions SAP BYD du Client en production, afin de permettre au Client de réaliser une migration des données standards (comprenant les données de base et toutes les données transactionnelles liées aux processus métier en cours, mais pas les données historiques) vers son nouveau système informatique. L'extraction des données du Client comprend également l'extraction des données fiscales du Client nécessaires à des fins d'audit et de réconciliation fiscale. Ces

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



données fiscales du Client seront fournies dans un format standard. Les données du Client qui sont purement commerciales et d'entreprises pourront être extraites en suivant les instructions détaillées sur l'extraction des données disponibles via le Business Center. Les données restant sur les serveurs après la date effective de la résiliation du Contrat Solution SAP BYD, y compris notamment les données du Client, seront définitivement et irrévocablement supprimées par SAP sauf si la législation et les règlements applicables exigent de SAP une conservation de ces données. Le Client sera en droit de demander une déclaration écrite de SAP précisant que SAP ne conservera aucune donnée du Client sous réserve pour le Client de confirmer à SAP qu'il ne portera aucune réclamation contre SAP ou ses sous-traitants pour laquelle SAP ou ses sous-traitants auraient besoin des données dans le cadre de leur défense. Le Client sera responsable de vérifier si la conservation des données proposées par SAP est suffisante pour le Client afin de se conformer à tout règlement ou loi applicable au Client dont notamment la loi informatique et liberté.

### 3.9 Confidentialité et protection des données à caractère personnel

3.9.1 Chaque partie s'engage à traiter comme confidentiels tous les secrets commerciaux et informations confidentielles de l'autre partie obtenus lors de l'exécution du Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD, expressément identifiés comme confidentiels ou raisonnablement identifiables comme tels en raison des circonstances de leur divulgation ou de leur nature ("Informations confidentielles"). En outre, chaque partie s'engage à utiliser lesdites Informations confidentielles uniquement dans le cadre de l'exécution du Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD. Les Informations confidentielles de SAP comprennent de manière non exclusive :

- Les compétences spécialisées, logiciels (dans les codes objet et source), techniques et concepts de programmation, méthodes de traitement, conceptions de systèmes intégrées aux Solutions SAP BYD, Eléments SAP et/ou Services SAP BYD
- Les découvertes, inventions, techniques, concepts, conceptions, organigrammes, documentation, spécifications de produit, spécifications d'interface de programmation des applications, techniques et processus se rapportant aux Solutions SAP BYD, Eléments SAP et/ou Services SAP BYD
- Les informations relatives aux clients et partenaires, les informations relatives aux logiciels tiers déployés
- Les Conditions générales applicables au Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD, aux modifications apportées à celui-ci et à tous les contrats conclus au titre du Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD fait partie.

3.9.2 Chaque partie devra tenir secrètes toutes les Informations confidentielles de l'autre partie et s'engage à ce que ces Informations confidentielles ne soient divulguées en interne qu'aux seuls membres de son personnel, de ses éventuels partenaires, fournisseurs ou sous-traitants concernés par l'exécution du Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD, ayant à en connaître et ne soient utilisées par ces derniers que dans le but défini au Contrat de Souscription des Solutions, chaque partie s'engageant à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire respecter la présente obligation de confidentialité par son personnel et par ses éventuels partenaires, fournisseurs ou sous-traitants concernés.

3.9.3 Chacune des parties s'engage à ce que les Informations confidentielles reçues de l'autre Partie soient conservées et traitées de manière strictement confidentielle, avec le même degré de protection et de précaution qu'elle accorde à ses propres informations confidentielles.

UBISTER | 9 place Général de Gaulle ROSTRENEN 22110 | Numéro SIRET: 52841237200013 |

Numéro de déclaration d'activité: 53 22 08 793 22 (auprès du préfet de région de: Bretagne)

*Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.*

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



3.9.4 Ne sont pas considérées comme Informations Confidentielles toutes informations pour lesquelles la Partie destinataire des informations peut apporter la preuve (i) qu'elles sont tombées dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou après celle-ci, mais dans ce cas, en l'absence de toute faute de sa part ; (ii) qu'elles lui sont déjà connues, ceci pouvant être démontré notamment par l'existence de documents appropriés en sa possession ; (iii) qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restrictions, ni violations par ce tiers d'une obligation de confidentialité envers la partie détentrice de l'information ;(iv) qu'elles ont été publiées sans contrevenir aux dispositions du présent article ; (v) que leur utilisation ou leur divulgation ont été autorisées par écrit par la Partie détentrice de l'information ; (vi) qu'elles sont le résultat de développements internes entrepris de bonne foi par des membres du personnel de l'une des parties n'ayant pas eu accès à ces Informations Confidentielles ; (vii) que la loi ou la réglementation applicable obligerait à divulguer.

3.9.5 Le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour empêcher tout accès non autorisé aux Solutions SAP BYD, Eléments SAP et Services SAP BYD. Si le Client soupçonne un tel cas, il en informera UBISTER sans délai.

3.9.6 Le traitement des données par UBISTER s'effectue uniquement au nom et pour le compte du Client.

3.9.7 En outre, UBISTER peut traiter des données personnelles du Client et de ses Utilisateurs déclarés pour une utilisation commerciale, dans la mesure où il s'agit de satisfaire aux obligations contractuelles d'UBISTER (facturation, support ou autres services) ou pour analyser tout type de données pour des besoins statistique, ou pour des besoins d'amélioration des produits SAP, support ou tout autre service fourni par SAP. Dans cette hypothèse, UBISTER utilisera les données uniquement dans un format anonymisé. En conséquence, le Client devra en informer ses employés et utilisateurs finaux

3.9.8 Lorsque UBISTER recueille des données personnelles pour ses propres objectifs et non à des fins contractuelles inhérentes au Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD, UBISTER s'engage à obtenir le consentement de la personne concernée.

### 3.10 Droits de propriété intellectuelle et Mentions légales

3.10.1 Le Client maintiendra en l'état toutes les mentions de propriété et copyright dans la Solution SAP BYD faisant référence aux droits d'auteur, droits de propriété industrielle et commerciale, droits de brevet et autres droits de propriété intellectuelle. Sauf mention expresse contraire dans le présent document, tous les droits de brevet, droits d'auteur, droits de propriété industrielle et commerciale et autres droits dans la Solution SAP BYD, ainsi que toutes les améliorations, contributions à la conception ou œuvres dérivées conçues ou créées par chaque partie dans ou pour la Solution SAP BYD, resteront la propriété exclusive de SAP et/ou des concédants respectifs. A l'exception des droits d'utilisation limités accordés expressément, le Contrat de souscription des Solutions SAP BYD ne transfère aucun droit de propriété de la Solution SAP BYD au Client. Entre le Client et UBISTER, les droits relatifs à la Solution SAP BYD, les livrables, le savoir-faire opérationnel et les secrets professionnels afférents reviennent exclusivement à SAP et/ou aux concédants respectifs, notamment les droits d'auteur, les droits sur les inventions et autres droits de propriété industrielle, y compris, mais non exclusivement, les œuvres créées par SAP ou les agents et sous-traitants de SAP selon les spécifications fournies par le Client ou en coopération avec le Client.

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



3.10.2 En dehors des droits accordés conformément à la Section 3.10.1 et à l'exception des logiciels explicitement fournis par UBISTER pour installation et utilisation sur le site du Client, le Client n'obtiendra aucune licence distincte pour les logiciels utilisés par UBISTER pour la prestation de la Solution SAP BYD. De plus, lesdits logiciels (i) ne seront pas installés sur un ordinateur, serveur ou tout autre appareil du Client et (ii) le Client ne peut prétendre à l'obtention de ces logiciels sous forme physique.

3.10.3 Restent la propriété exclusive du Client : (a) toutes les données détenues par le Client lors de saisies dans ou extraites à partir des solutions SAP BYD et SAP BYD Services par le Client ou d'un tiers autorisé par le Client ("Données Client"), (b) les processus client dans la mesure où ces processus sont indépendants de SAP BYD Solutions, SAP BYD Services et des Eléments de SAP BYD, et (c) tous les droits d'auteur, marques déposées, brevets, secrets commerciaux et toute autre propriété intellectuelle et les droits de propriété se rapportant à ce qui précède (paragraphes (a), (b), et (c) sont collectivement appelés les « Documents Client »). SAP n'a aucun droit ou titre des Documents Client. SAP doit utiliser les données clients et les documents Clients aux seules fins de l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat. Toute autre utilisation est strictement interdite. Nonobstant ce qui précède, rien dans la présente section 3.10.3 ne doit être interprété de manière à transférer des droits au Client sur tout livrable, toutes informations propriétaire de SAP, de retours d'expérience ou des œuvres dérivées basées en tout ou en partie sur les Solutions BYD, les services de BYD SAP ou de la Documentation. SAP conserve le droit de développer indépendamment des nouvelles fonctionnalités ou améliorations, des produits, des moyens, quels que soient les systèmes et / ou des processus liés à l'un des logiciels propriété de SAP notamment les Solutions BYD, BD services, les Eléments SAP BYD et la Documentation et ce, nonobstant que de telles améliorations relatives aux fonctionnalités, produits, moyens, systèmes et / ou processus soient, en tout ou en parties similaires ou comparables à l'un des processus métier du Client. Le Client s'engage à ne prendre aucune mesure qui limiterait pour SAP la vente, le transfert, la concession de licence ou l'utilisation de ses propres services et logiciels ou toute modification ou amélioration s'y rapportant.

### 3.11 Audit

Pour s'assurer de la conformité de l'Utilisation avec les termes du présent Contrat à l'égard de tout Elément de SAP BYD utilisé par le Client sur le site du client, UBISTER, peut demander à tout auditeur tiers et / ou tout tiers fournisseur de logiciels SAP d'effectuer un audit par une inspection des locaux du Client où les Eléments SAP BYD sont situés. Tout audit sera effectué pendant les heures ouvrées de bureau (à l'endroit où les Eléments SAP BYD sont situés) suivant un préavis d'au moins dix (10) jours, et de telle manière à ne pas entraver de façon déraisonnable l'activité du Client.

### 3.12 Fonctionnalité Pilote, utilisation des interfaces et licence Add-on SAP

3.12.1 UBISTER peut proposer et le Client a la possibilité d'accepter d'accéder à des fonctionnalités qui ne sont pas encore disponibles et non validées et dont la qualité n'est pas encore assurée, conformément aux procédures standards de SAP («Fonctionnalité Pilote»). Le but d'un tel accès est de permettre aux Clients de tester la fonctionnalité dans le cadre de ses activités métier standard et de fournir des informations sur ces tests pour UBISTER. La Fonctionnalité Pilote est décrite dans la documentation. Toute utilisation d'une Fonctionnalité Pilote fera l'objet d'un contrat distinct entre le Client et UBISTER. Toute Utilisation Productive de la Fonctionnalité Pilote est réalisée aux seuls risques du Client. A ce titre, UBISTER ne garantit pas

## UBISTER

9 place Général de Gaulle  
22110 ROSTRENEN  
Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)  
Tel: 02.96.24.54.25



l'exactitude et la complétude des Fonctionnalités Pilote, ainsi UBISTER ne pourra être tenu responsable des erreurs ou dommages causés par l'utilisation de la Fonctionnalité Pilote, sauf si ces dommages ont été causés par UBISTER de façon intentionnelle ou par négligence.

3.12.2 L'utilisation des interfaces BYD par le Client sera soumise aux dispositions d'un contrat séparé entre le Client et UBISTER. Cette utilisation sera donc soumise à une redevance additionnelle.

3.12.3 UBISTER peut fournir au Client des fonctionnalités additionnelles pour les Solutions SAP BYD en proposant des Add-ons SAP rendus disponibles via une page Web dédiée. Le Client reconnaît et accepte que les Add-ons SAP ne seront licenciés que par voie de contrat électronique et le Client accepte expressément la validité et le caractère exécutoire de tout contrat conclu par le Client et SAP via un tel processus.

### 3.13 Divers

3.13.1 UBISTER est autorisé et se réserve le droit de citer le nom du Client à titre de référence commerciale au titre du Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD que ce soit sur des supports marketing, documents annexes et/ou lors de communiqués de presse de SAP comme référence pour les prestations relatives aux Solutions SAP BYD, Eléments SAP et/ou Services SAP BYD, à condition que SAP en ait informé le Client par écrit et que le Client n'ait pas manifesté son désaccord sous deux (2) semaines après notification. Cela comprend, mais non exclusivement, le droit d'utilisation des marques déposées ou logos du Client à de telles fins.

3.13.2 Le Client ne peut céder le présent Contrat qu'après accord préalable et écrit d'UBISTER.

3.13.3 Toute modification ou renonciation dans le cadre du présent Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD devra, pour lier les parties, faire l'objet d'un avenant dûment constaté par écrit et signé par chacune des parties. Un avenant sera également nécessaire si les parties décident d'annuler le présent article.

3.13.4 Le Contrat est soumis à la loi française. **A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE, TOUT LITIGE RELATIF A LA CONCLUSION, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA RESILIATION DU PRESENT CONTRAT SERA SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE SAINT BRIEUC, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTI**

3.13.5 Si l'une quelconque des stipulations non essentielles du Contrat est nulle au regard d'une règle de droit en vigueur, elle sera réputée non écrite sans entraîner la nullité du Contrat. En cas de nullité d'une clause essentielle, les parties la remplaceront par une clause équivalente. De même dans l'hypothèse où le Contrat présenterait des lacunes ou des omissions les parties s'engagent à convenir de bonne foi, dans l'esprit du présent Contrat, d'une disposition aussi proche que possible de la commune intention des parties comblant lesdites lacunes ou omissions comme elles auraient pu le faire avant de s'engager contractuellement.

3.13.6 Les Solutions SAP BYD, Eléments SAP et Services SAP BYD sont soumis, notamment, aux lois et règlements relatifs au contrôle des exportations en vigueur en France, dans l'Union européenne et/ou aux Etats-Unis. Le Client s'engage à garantir la mise en conformité de ses exportations liées à l'utilisation des

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



Solutions SAP BYD, Eléments SAP et/ou Services SAP BYD avec les lois et règlements locaux, et étrangers en vigueur et conformément aux termes du Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD.

3.13.7 Conformément au Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD, toutes les notifications ou rapports sont fournis par écrit ou via Processus électronique mis à disposition par SAP et sont réputés dûment remis une fois transmis aux adresses correspondantes indiquées dans le Contrat de Souscription des Solutions SAP BYD ou après transmission via Processus électronique.

3.13.8 Le Contrat de Souscription constitue l'intégralité de l'accord entre les parties. Il annule et remplace tout autre document de négociation, écrit ou oral, échangé entre les parties antérieurement à sa conclusion, De convention expresse entre les parties, les conditions générales d'achat du Client ou tout autre document fourni par ce dernier ne peuvent apporter une dérogation au dit Contrat. Ils sont déclarées inapplicables et ne constituent pas un document contractuel.

---

## UBISTER

9 place Général de Gaulle  
22110 ROSTRENEN  
Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)  
Tel: 02.96.24.54.25



# Conditions générales de ventes applicables au support informatique SAP ByDesign

## ARTICLE 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à la solution SAP BY DESIGN ayant pour objet le traitement par le prestataire des tickets créés par le client sur la plateforme help desk, dans le cadre de l'offre UBISTER faite à ses clients.

## ARTICLE 2 : PRIX

En contrepartie de la réalisation des prestations définies à l'article 1 ci-dessus, le client versera au Prestataire la somme de :

- 100€ HT pour 1 heure d'intervention.

## ARTICLE 2.1 : Revalorisation des tarifs

Les tarifs de base du support peuvent être revalorisés au 1er janvier de chaque année.

## ARTICLE 3 : DUREE

La commande issue de l'offre émise au titre du « support » et acceptée par le client est conclue pour une durée de 1 an à compter de la signature de l'offre. Elle sera reconduite tacitement pour des périodes additionnelles d'une année.

## ARTICLE 4 : PAIEMENT

Seules les heures prestées seront facturées, sur la base d'un relevé de temps qui vous sera fourni avec le détail des interventions en rappelant le N° de ticket. Le paiement à l'échéance se fera à vos conditions habituelles.

## ARTICLE 5 : PENALITES

En cas de retard de paiement, conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de Commerce (modifié par la loi n°2008-776 du 4 août 2008), Ubister appliquera de plein droit un intérêt de retard égal au taux de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage sans que ce taux ne soit inférieur à 3 fois le taux d'intérêt légal sur les montants facturés qui seraient échus et une pénalité forfaitaire de recouvrement de 40 euros.

## ARTICLE 6 : EXECUTION DE LA PRESTATION

Les interventions du Prestataire auront lieu entre 9h et 18h à DISTANCE du lundi au vendredi.

## UBISTER

9 place Général de Gaulle  
22110 ROSTRENEN  
Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)  
Tel: 02.96.24.54.25



Le prestataire s'engage à mener à bien la tâche précisée à l'article 1, conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, avec une prise en compte du ticket dans un délai de 48 h jours ouvrés maximum.

Le client pourra être amené à produire tous les éléments nécessaires à la bonne conduite de la tâche (copies écran, explications du process...)

***A réception du ticket, si le temps de travail estimé est supérieur à deux heures, alors Le Prestataire émettra un devis soumis à validation au client pour engager le traitement de la demande.***

Dans tous les cas, seules les heures prestées seront facturées, sur la base d'un relevé de temps qui vous sera fourni avec le détail des interventions en rappelant le N° de ticket.

### **ARTICLE 7 : OBLIGATION DU CLIENT**

Toute demande d'assistance devra être émise via la plateforme help desk, à laquelle donnera accès le prestataire. Les mails ne seront pas pris en compte.

### **ARTICLE 8 : OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE**

Le Prestataire considèrera comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent contrat.

Pour l'application de la présente clause, le Prestataire répond de ses salariés comme de lui-même. Le prestataire, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait connaissance, ou les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

### **ARTICLE 9 : OBLIGATION DE COLLABORATION**

Le Client tiendra à la disposition du Prestataire toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation de l'objet du présent contrat.

### **ARTICLE 10 : RESPONSABILITES**

Le Prestataire sera déchargé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le Client d'une des clauses du présent contrat.

### **ARTICLE 11 : SOUS-TRAITANCE**

Le présent contrat ne pourra faire l'objet d'aucune sous-traitance.

### **ARTICLE 12 : CESSION DE CONTRAT**

Le présent contrat est conclu en considération de la personne du prestataire, qui ne pourra substituer de tiers dans la réalisation de la tâche définie à l'article 1.

## **UBISTER**

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



### **ARTICLE 13 : RESILIATION**

Tout manquement de l'une ou l'autre des parties aux obligations qu'elle a en charge, aux termes des articles 7, 8, 9 et 10 du présent contrat pourra entraîner, la résiliation de plein droit au présent contrat, quinze (15) jours après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

### **ARTICLE 14 : INTERPRETATION DU CONTRAT**

Le présent contrat contient tous les engagements des parties, et les correspondances, offres ou propositions antérieures à la signature des présentes, sont considérées comme non avenues.

### **ARTICLE 15 : JURIDICTION COMPETENTE**

Tout litige susceptible de s'élever entre les parties, à propos de la formation, de l'exécution, ou de l'interprétation du présent contrat, sera la compétence exclusive du tribunal de commerce du Prestataire.

### **ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE**

Les parties conviennent que le présent contrat, ainsi que les litiges qui viendraient à les opposer sera jugé conformément à la loi française.

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



# Conditions générales de ventes applicables aux formations Ubister

## Désignation

La société UBISTER désigne un organisme de formation professionnelle, dont le siège social est situé au .9 place Général de Gaulle ROSTRENEN 22110

UBISTER met en place et dispense des formations inter et intra entreprises, à ROSTRENEN, et sur l'ensemble du territoire national, seule ou en partenariat.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de la société UBISTER
- stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

## Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation effectuées par la société UBISTER pour le compte d'un client. Toute commande de formation auprès de la société implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

## Devis et attestation

Pour chaque formation, la société UBISTER s'engage à fournir un devis au client. Ce dernier est tenu de retourner à la société un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ».

Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre la société UBISTER, l'OPCO ou le client.

À la demande du client, une attestation de présence ou de fin de formation, ainsi que des feuilles d'épargne peuvent lui être fournies.

## UBISTER

9 place Général de Gaulle  
22110 ROSTRENEN  
Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)  
Tel: 02.96.24.54.25



### Prix et modalités de paiement

Les prix des formations sont indiqués en euros hors taxes et ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Le paiement est à effectuer après exécution de la prestation, à 30 jours date de facture. Le règlement des factures peut être effectué par virement bancaire ou par chèque. Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

### Prise en charge

Si le client bénéficie d'un financement par un OPCO, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où la société UBISTER ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au client.

### Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation

L'annulation d'une séance de formation est possible, à condition de le faire au moins 10 jours calendaires avant le jour et l'heure du début de la formation. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr). En cas d'annulation entre 4 et 10 jours ouvrables avant la date de la formation, le client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 10% du coût total initial de la formation. En cas d'annulation moins de 3 jours ouvrables avant le début de la formation, une pénalité d'annulation correspondant à 50% du coût total initial sera facturée au client.

La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le client, à condition d'adresser une demande écrite à l'organisme de formation dans un délai de 10 jours avant la date de la formation.

En cas d'inexécution de ses obligations à la suite d'un événement fortuit ou à un cas de force majeure, la société UBISTER ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

### Programme des formations

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

### Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

Email: [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr)

Tel: 02.96.24.54.25



sans l'accord exprès de la société. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

### **Informatique et libertés**

Les informations à caractère personnel communiquées par le client à la société UBISTER sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales. Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

La société UBISTER s'engage à appliquer les mesures administratives, physiques et techniques appropriées pour préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du client. Elle s'interdit de divulguer les données du client, sauf en cas de contrainte légale.

### **Loi applicable et attribution de compétence**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre la société UBISTER et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux de Saint Brieuc.

---