

## 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



## Index

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Conditions générales de ventes applicables aux solutions SAP Business ByDesign .....</b> | <b>2</b>  |
| <b>1. Champ d'application .....</b>                                                         | <b>2</b>  |
| <b>2. Dispositions particulières applicables aux Services BYD .....</b>                     | <b>2</b>  |
| 2.1 Services SAP BYD.....                                                                   | 2         |
| 2.2 Droits de Propriété Intellectuelle .....                                                | 2         |
| 2.3 Procédure de Demande de modification.....                                               | 2         |
| 2.4 Réception .....                                                                         | 3         |
| <b>3. Dispositions générales .....</b>                                                      | <b>5</b>  |
| 3.1 Spécificité Géographique / Exigences Réglementaires / Liens Web / Contenu .....         | 5         |
| 3.2 Délais d'exécution.....                                                                 | 6         |
| 3.3 Garantie .....                                                                          | 6         |
| 3.4 Indemnisation par SAP : Garantie d'éviction .....                                       | 7         |
| 3.5 Obligations du Client.....                                                              | 9         |
| 3.6 Limites de responsabilité .....                                                         | 9         |
| 3.7 Prix et Conditions de paiement .....                                                    | 10        |
| 3.8 Durée et Résiliation .....                                                              | 11        |
| 3.9 Confidentialité et protection des données à caractère personnel.....                    | 12        |
| 3.10 Droits de propriété intellectuelle et Mentions légales.....                            | 14        |
| 3.11 Audit.....                                                                             | 15        |
| 3.12 Fonctionnalité Pilote, utilisation des interfaces et licence Add-on SAP .....          | 15        |
| 3.13 Divers .....                                                                           | 15        |
| <b>Conditions générales de ventes applicables au support informatique SAP ByDesign.....</b> | <b>17</b> |
| <b>Conditions générales de ventes applicables aux formations Ubister .....</b>              | <b>20</b> |
| <b>English version .....</b>                                                                | <b>25</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 ladite 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

## UBISTER

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



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.

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.

## UBISTER

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



### 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 gérera 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 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 causée, 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

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



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.

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



## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

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

Tel: 02.96.24.54.25



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 Elément 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 accord ou

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



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.

## UBISTER

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



### 3.5 Obligations du Client

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.

## UBISTER

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



### 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 ;

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

## UBISTER

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



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.

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

## UBISTER

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



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 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

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

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

Tel: 02.96.24.54.25



- 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.

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 statistiques, ou pour des besoins d'amélioration des produits SAP, support ou tout autre service fourni par SAP. Dans cette



## UBISTER

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



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.

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



## UBISTER

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



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 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

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

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

Tel: 02.96.24.54.25



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 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 déclarés 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 dégagé 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.

## UBISTER

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



### 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.

### 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'émargement 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.



## **UBISTER**

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



### **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 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.

## UBISTER

9 place Général de Gaulle

22110 ROSTRENEN

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

Tel: 02.96.24.54.25



# TERMS AND CONDITIONS

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



## Index

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Terms and Conditions for SAP Business Solutions ByDesign.....</b>                    | <b>25</b> |
| <b>1. Application Scope.....</b>                                                        | <b>25</b> |
| <b>2. Special provisions applicable to BYD Services .....</b>                           | <b>25</b> |
| 2.1 SAP BYD Services.....                                                               | 25        |
| 2.2 Intellectual Property Rights .....                                                  | 25        |
| 2.3 Amendment Application Procedure .....                                               | 25        |
| 2.4 Reception .....                                                                     | 26        |
| <b>3. General provisions .....</b>                                                      | <b>27</b> |
| 3.1 Geographic Specificity / Regulatory Requirements / Web Links / Content.....         | 27        |
| 3.2 Turnaround time.....                                                                | 28        |
| 3.3 Warranty .....                                                                      | 29        |
| 3.4 Indemnification by SAP: Warranty of Eviction.....                                   | 30        |
| 3.5 Obligations of the Customer .....                                                   | 31        |
| 3.6 Limits of liability.....                                                            | 31        |
| 3.7 Prices and Payment Terms .....                                                      | 32        |
| 3.8 Term and Termination .....                                                          | 33        |
| 3.9 Confidentiality and protection of personal data .....                               | 34        |
| 3.10 Intellectual Property Rights and Legal Notice .....                                | 36        |
| 3.11 Audit.....                                                                         | 37        |
| 3.12 Driver Functionality, Interface Usage and SAP Add-on License .....                 | 37        |
| 3.13 Various .....                                                                      | 37        |
| <b>Terms and Conditions for SAP IT Support ByDesign.....</b>                            | <b>39</b> |
| <b>General terms and conditions of sale applicable to Ubister training courses.....</b> | <b>42</b> |

## UBISTER

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



# Terms and Conditions for SAP Business Solutions ByDesign

## 1. Application Scope

These SAP Solutions Terms and Conditions ("BYD") apply to all SAP BYD Solutions and SAP BYD Services provided by UBISTER as part of the UBISTER offering to its CUSTOMERS.

## 2. Special provisions applicable to BYD Services

### 2.1 SAP BYD Services

UBISTER provides the services related to the SAP BYD Services as defined in the Subscription Agreement for SAP BYD Solutions "CS-ID.Client-DATE-Vx" and the Service Provision Agreement (CPS-ID.Client-DATE-Vx). The SAP BYD Services consist of the provision of documentation, configurations, training materials, software or services to produce a specific result ("Deliverable") such services hereinafter referred to as "Deliverable Services" or other services.

### 2.2 Intellectual Property Rights

Unless otherwise agreed, the Customer has a non-exclusive right to use these results. For all In other respects, Article 3.10 shall apply.

### 2.3 Amendment Application Procedure

2.3.1 During the term of the Service Agreement, either party may at any time propose changes to the agreed SAP BYD Services, including the agreed methods and timeframes (a "Change").

2.3.2 If the Customer wishes to make a Change, he/she will submit a written Change Request containing the information necessary for such request ("Change Request"). Upon receipt of this Modification Request, UBISTER will inform the Client within ten (10) working days of the possible execution of the Modification and of the possible impact of the latter on the Service Provision Contract concerned, of type "CPS-ID CLIENTDATE-Vx", notably with regard to deadlines and price. The Client will then indicate in writing to UBISTER within five (5) working days whether it accepts the revised provisions proposed by UBISTER or whether it wishes to maintain the previously agreed Service Contract. If UBISTER and SAP determine that the requested Modification is not possible, the previously agreed Service Agreement will continue to apply.

## 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 If the processing of a Modification Request requires significant work, UBISTER may invoice separately for the amount of work required for such processing. In this case, UBISTER will inform the Client without delay.

2.3.4 If it results from the Change Request that the performance of the SAP BYD Services agreed upon in the Service Agreement must be suspended in order to facilitate a Change requested by the Customer, the timeframes for the performance of the SAP BYD Services shall be shifted accordingly. Should SAP be unable to assign employees to perform the SAP BYD Services in any way during such suspension, SAP shall inform Customer accordingly. In this case, SAP may charge the Customer, starting on the second business day after such notification, for the costs of the affected SAP employees at a daily rate in accordance with SAP's applicable rates.

2.3.5 As long as no agreement is reached regarding the Modification or as long as SAP has not given a response, the provision of the SAP BYD Services shall be carried out in accordance with the existing Service Provision Agreement. However, the Customer may request the suspension or termination of the SAP BYD Services in whole or in part. 2.3.6 In case of suspension at Customer's request pursuant to Section 2.3.5, the time limits for the performance of the relevant SAP BYD Services shall be extended accordingly. In addition, Customer shall pay the agreed amount for the SAP BYD Services not performed due to such suspension, even if the SAP BYD Services are provided against further payment after the end of such suspension. Upon complete termination of the SAP BYD Services pursuant to Section 2.3.5, Customer shall also pay the agreed amount after termination of the relevant SAP BYD Services. If the SAP BYD Services affected by the termination are of a recurring nature and of indefinite duration, the payment obligation shall continue to apply for three months. However, in case of suspension and termination, UBISTER will deduct from the amounts due by the Customer the sums that UBISTER will have saved as a result of the suspension or early termination, or the profits made (or those that UBISTER would have knowingly renounced with the sole aim of harming the Customer), by immediately reassigning the personnel or by re-using the various materials initially intended for the execution of the additional services Contract.

### 2.4 Reception

The following provisions apply to the extent that the Service Agreement expressly provides for the provision of Services with a Deliverable, such Deliverable not being a physical item produced or manufactured by UBISTER:

2.4.1 Upon receipt of notification from UBISTER that the Deliverable is ready for acceptance, the Customer will provide UBISTER with written notification within fifteen (15) business days that the Deliverable has been accepted or does not conform to the specifications set forth in the Additional Services Contract and, therefore, is rejected.

2.4.2 When the Customer rejects a Deliverable, he/she must provide a detailed description of the reason for rejection or if this is not possible provide a detailed description of the problems encountered. In the

## UBISTER

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



Acceptance Report, the Customer will note minor discrepancies that UBISTER will remedy in accordance with Section 3.2.

2.4.3 Where the Customer rejects a Deliverable due to material discrepancies in accordance with Section 2.4.1, UBISTER undertakes to correct such discrepancies within a period of time depending on their severity. After notification of the correction of defects, the Customer will retest the Deliverable within five (5) working days and then follow the procedure set out in Section 2.4.1. If the Deliverable still has serious deficiencies after such testing that are contrary to the specifications set forth in the applicable Service Level Agreement, Customer may request termination of the Service Level Agreement.

2.4.4 In the event that the Client does not declare acceptance or rejection in accordance with Section 2.4.1 within the period specified in Section 2.4.1, the Deliverable shall be deemed accepted by the Client. Similarly, acceptance shall be deemed to have been obtained for any Deliverable used in actual production for a period exceeding five (5) days.

2.4.5 If the agreed Deliverable includes, as a result of a contractual agreement, separate components or modules that can be used individually by the Customer, these separate components or modules shall be subject to separate acceptance.

2.4.6 If the parties have agreed on a final overall acceptance in addition to the acceptance of individual modules or components, the final acceptance may only cover the verification of the proper functioning of the various modules or components that have previously been individually accepted.

2.4.7 Notwithstanding the above, UBISTER may request the acceptance of other BYD SAP Services for which no acceptance has been scheduled according to Section 2.4. In this case, Sections 2.4.1 to 2.4.6 shall apply.

### 3. General provisions

#### [3.1 Geographic Specificity / Regulatory Requirements / Web Links / Content](#)

3.1.1 SAP maintains the BYD products only in the countries mentioned in the BYD documentation. The Customer may only use the applicable language localized versions of BYD. Any Named User located outside this list of countries will have to connect to a country-localized or language-localized version of BYD available (e.g. the localized version for the USA will be in English language).

3.1.2 The Customer shall be solely responsible for (i) verifying BYD's compliance with its own requirements and (ii) the adaptation of the existing functionalities to the legal and regulatory requirements relevant for the Customer. In a country not covered by BYD, SAP specifies that legal and tax reporting functionality will not be provided by BYD. In addition, BYD will not handle local taxes to be included on orders, purchase orders or accounting entries outside of BYD covered countries.

## UBISTER

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



3.1.3 Access to and use of BYD by any Nominated User from a country not covered by BYD, as well as by Nominated Users from a covered country but located outside of it, will be subject to certain restrictions in terms of scope and functionality.

3.1.4 SAP BYD Solutions may contain links to external Internet sites and information provided on such sites by SAP partners or third-party service providers. SAP shall not be responsible for

The Customer agrees that SAP shall not be liable for the contents of such websites, or for any changes or updates made to such websites. Customer agrees that SAP shall not be responsible or liable, directly or indirectly, for any damage or loss caused, or alleged to be caused, by or in connection with Customer's use of or reliance on any such content, goods or services available on or through any such Internet links. Any article, information, data, code, text, software, documentation, graphic, image, marketing material, video, photograph, message or "post" on any forum, wiki or blog on the websites, whether publicly posted or privately transmitted, is the sole responsibility of the person or entity providing the content.

3.1.5 The SAP BYD Solutions or SAP BYD Services may include Content. This Content is provided "as is" and SAP makes no warranties as to the accuracy or completeness of such Content. Customer shall use the Content at its own risk and SAP shall not be liable to Customer or any third party for Customer's use of/trust in the Content. The term "Content" means visuals, audio, digital recordings, graphics, text or any other data or content provided by third parties and made available through the SAP BYD Solutions or SAP BYD Services, or provided by SAP for use in conjunction with the SAP BYD Solutions or SAP BYD Services.

### 3.2 Turnaround time

3.2.1 All dates and turnaround times are indicative only, unless otherwise expressly agreed between the parties. If an indicative deadline is exceeded, the Client must inform UBISTER. In the absence of special circumstances to the contrary, a period of at least four weeks is considered reasonable. Only after this period and in case of non-performance, SAP's default can be characterized. Any further claims shall be subject to the limitations of section 3.6.

3.2.2 UBISTER shall not be liable for any delay in performance under this Agreement due to an event beyond its reasonable control, including, without limitation, failure of the Customer to perform any of its obligations under this Agreement within a reasonable time. The time for performance shall be extended for a period equal to the delay or impediment caused plus a reasonable period after the end of the event causing the delay or impediment.



## UBISTER

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



### 3.3 Warranty

3.3.1 UBISTER warrants that for a period of 12 months from receipt in accordance with section 2.4, the Deliverables to be documented under the SAP BYD Solutions Subscription Agreement will be in accordance with their documentation,

3.3.2 UBISTER undertakes to perform its Services with the required professionalism

3.3.3 UBISTER does not guarantee that the Deliverables or the SAP BYD Solution will function without interruption or that they have been designed to meet all local needs. The Customer acknowledges that the SAP BYD Solution has not been designed to meet all of the Customer's individual needs and that it is the Customer's responsibility to verify that the SAP BYD Solution is suitable for its needs.

3.3.4 Under the warranty, UBISTER shall remedy the defect within a reasonable period of time, provided that in the event of a breach of the provisions of Articles 3.3.1, 3.3.2 or 3.3.3, UBISTER has received a detailed description of the defect or, if this is not possible, a description of the problems caused by this defect and any information in the Customer's possession that could prove useful in correcting the defect, within a maximum period of 12 months from the acceptance of the Deliverable (if it is a Deliverable) or within a period of 12 months from the first availability of the SAP BYD Solution services. The implementation of the guarantee can consist for UBISTER in the provision of a patch correcting the anomaly or in the delivery of a new version of the Deliverable, a corrective package or the demonstration of a reasonable means of circumvention to avoid the anomaly from recurring. The Client must accept the corrective solution recommended by UBISTER. In the event that UBISTER is unable to correct the defect within a reasonable period of time, UBISTER and the Customer must agree in writing on a reasonable course of action including a new time frame for correcting the defect. Only if UBISTER still fails to correct the defect by the agreed date will the Customer be entitled to claim damages, to the exclusion of all other claims.

3.3.5 If UBISTER performs services related to troubleshooting or fault correction without being obliged to do so, UBISTER may charge the related costs. This applies in particular if an alleged defect cannot be proven or if a defect is attributable to the Customer's failure to duly comply with his or her cooperation obligations; if the Customer uses SAP BYD Solutions or SAP BYD Services improperly or if the Customer does not use the free services offered by UBISTER if he or she can reasonably benefit from them.

3.3.6 Notwithstanding anything to the contrary herein, Customer shall have no claim under Section 3.3 for defects that occur as a result of the following with respect to the BYD SAP Solutions or BYD SAP Services: (i) use contrary to the provisions of the SAP BYD Solutions Subscription Agreement or any documentation, (ii) negligence, abuse or deterioration, including improper installation, operation, use, maintenance or testing, (iii) use in application areas and in an environment other than those expressly specified by SAP, (iv) use in conjunction with other products, accessories, software or data not supplied or approved by SAP, or (v) modification by Customer or third parties.

## UBISTER

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



### 3.4 Indemnification by SAP: Warranty of Eviction

3.4.1 Subject to Section 3.6, if a third party brings an infringement claim against the Customer, alleging that a SAP BYD Solution, a Component of such SAP BYD Solution and/or a SAP BYD Service infringes the intellectual property rights (e.g. patent rights, copyright, industrial and commercial property rights) of such third party, UBISTER will bear any costs of defending or settling the dispute as well as any damages due under a judgment. However, this assumption of responsibility is subject to the following express conditions: (i) that the Client notifies UBISTER of the said claim in writing, in detail and without delay; (ii) that the Client authorizes UBISTER to take charge of the exclusive conduct of judicial and extra-judicial proceedings against the said third party; (iii) that the Client provides UBISTER, at UBISTER's expense, with all the necessary assistance so that UBISTER can contest the said claim; (iv) that the Client does not recognize any infringement of the intellectual property rights of the third party, or does not agree to accept any agreement or compromise without UBISTER's prior written consent and that (v) UBISTER is liable for infringement of the third party's intellectual property rights in accordance with Section 3.6. If the Customer ceases to use the SAP BYD Solutions, SAP BYD Elements and/or SAP BYD Services in order to mitigate damages or for any other substantial reason, the Customer shall notify the plaintiff in the infringement action in writing that the cessation of use does not constitute an admission of the alleged infringement.

#### 3.4.2 Subject to Section 3.6:

- in the event that the prohibition of use is pronounced against the Customer concerning the use of the SAP BYD Solutions, SAP BYD Elements and/or SAP BYD Services as a result of an infringement action or as a result of a settlement and that the said prohibition has become final by a court of last resort,
- or insofar as an agreement has been reached with an obligation to cease and desist the use of SAP BYD Solutions, SAP BYD Elements and/or SAP BYD Services, UBISTER may, in its sole discretion and at its own expense:
  - (i) provide Customer with the right to continue using such SAP BYD Solutions, SAP BYD Elements and/or SAP BYD Services,
  - or (ii) replace or modify such infringing SAP BYD Solutions, SAP BYD Elements and/or SAP BYD Services in such a way as to render it non-infringing while retaining these contractual provisions. To the extent that none of the foregoing alternatives is reasonably practicable from UBISTER's perspective, UBISTER may terminate the SAP BYD Solution Subscription Agreement or the relevant part thereof and refund a portion of the amount paid for the period of unavailability of the SAP BYD Solution, of the SAP BYD Component and/or the SAP BYD Service caused by such prohibition of use or by a settlement agreement and the Customer shall return to UBISTER the SAP BYD Components and all items provided with the SAP BYD Services, if such return is possible.

## UBISTER

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



3.4.3 Notwithstanding anything to the contrary herein, Customer shall have no claim under Section 3.4 for infringement of intellectual property rights as a result of the following with respect to the BYD SAP Solutions, BYD SAP Elements and/or BYD SAP Services: (i) use contrary to the provisions of the SAP BYD Solutions Subscription Agreement or any documentation; (ii) use in conjunction with other products, accessories, software or data not provided or approved by SAP; (iii) modification by Customer or third parties; and/or (iv) Customer continues to use the SAP BYD Solutions, SAP BYD Elements and/or SAP BYD Services even though a non-infringing modified version has been made available to Customer by SAP.

3.4.4 All other claims for infringement of third party intellectual property rights of any kind are excluded, with the exception of claims for damages under Section 3.6.

### 3.5 Obligations of the Customer

The Customer is liable to UBISTER for damages incurred by UBISTER due to the use of SAP BYD Solutions, SAP BYD Elements and/or SAP BYD Services in violation of (i) the SAP BYD Solutions Subscription Agreement, (ii) the requirements, procedures, or regulations relating to the networks connected to the SAP BYD Solutions and (iii) any applicable law. All of the above shall apply regardless of whether such damages result from the conduct of Customer and/or its employees or the conduct of a third party using Customer's password. The foregoing shall not apply where the Customer can demonstrate that it is not responsible for such damages.

### 3.6 Limits of liability

3.6.1 The amount of damages to which UBISTER could be condemned under the Subscription Contract of the SAP BYD Solution is expressly limited to 50 000 € per incident and in total to 200 000 for all claims arising from the BYD SAP Solutions Subscription Agreement per Initial Period and for each Renewal Term.

3.6.2 In no event will UBISTER be liable for any consequential damages such as financial or business loss, loss of customers or savings, business interruption of any kind, any increase in costs and other overheads, loss of profits, loss of brand image, any postponement or disruption of project or business planning, any loss of data, files or computer programs whatsoever, which may result from the breach of the Contract. In any event, the Client may only hold UBISTER liable for a breach of the Contract for a period of two (2) years from the date of discovery by the Client of the breach. It is expressly agreed between the Parties that in the event of termination of the Contract, for whatever reason, this clause shall survive.

3.6.3 The above limitations do not apply in the case of personal injury or death, nor in the case of gross negligence or intent.

3.6.4 The foregoing limitations or exclusions of liability shall also apply to any action claims against UBISTER employees and subcontractors.

## UBISTER

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



### 3.7 Prices and Payment Terms

3.7.1 The Customer shall pay UBISTER the price set forth in the Purchase Order(s) or Contract(s), in the amount indicated in such documents within thirty (30) days from the date of invoice (the "Payment Term").

3.7.2 UBISTER reserves the right to increase the price of SAP BYD Solutions once a year, subject to written notice to the Customer of such change with ninety (90) days notice, and such change will be effective from the next renewal period by application of the Syntec index increase applied cumulatively, in accordance with the formula described below:

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

P1: represents the price of the revised BYD SAP Solution;

P0: represents the price of the SAP BYD Solution as defined herein. P0 shall mean for the first price revision as the price agreed upon on the date of signature of each Purchase Order. P0 shall be understood for subsequent revisions as the price resulting from the last price revision;

I1: represents the value of the Syntec index as published in June of the year preceding the application of the increase.

I0: represents the value of the Syntec index as published in June of the previous year, according to the first of the following dates: either the entry into force of the Purchase Order, or the year preceding the last increase in the price of the SAP BYD Solution

In the event that UBISTER increases the fee for SAP BYD Solutions under the conditions of article 3.7.2, the Customer may terminate this Agreement by giving thirty (30) days' written notice to take effect at the end of the initial period or the current renewal period.

3.7.3 In the event of a claim by the Customer, the Customer may not set off or withhold any sums due until UBISTER has given its written consent or until a final court decision has been rendered. (res judicata).

3.7.4 In the event of non-payment within this period of thirty (30) days, in accordance with Article L 441 -6 of the French Commercial Code, late payment interest equal to the rate of the European Central Bank plus 10 percentage points, without this rate being less than three times the legal interest rate, shall be applied automatically for each calendar week of delay to the amount of all sums due in respect of the right of use and/or maintenance fees. This late payment interest is capitalised at the end of each annual period.

3.7.5 Amounts due under the Contract are quoted exclusive of VAT, customs duties, withholding taxes and any applicable taxes, which are the responsibility of the Customer. In the event that there is a withholding tax, customs duty or import tax, the Client will pay these taxes to the relevant tax authorities and provide UBISTER with proof of payment, and will cooperate with UBISTER P to facilitate the refund and/or reduction of withholding taxes. In the event that this is not possible, the Client will pay directly to UBISTER, in addition to

## UBISTER

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



the agreed price, the amount of customs duties or other taxes to ensure that UBISTER receives an amount equivalent to the contractually agreed payment after the said withholding or deduction.

3.7.6 If the Customer is required to apply a withholding tax or similar tax in accordance with local law and relevant double taxation agreements, the Customer is entitled to withhold or deduct such tax from the gross amount to be paid. The Customer shall, however, endeavour to reduce such withholding tax liability to the lowest possible rate subject to compliance with all applicable laws and double taxation treaties. In the case of withholding tax, the Customer will provide UBISTER with a receipt from the corresponding tax authority to which said withholding tax has been paid and will cooperate with UBISTER in order to facilitate the refund and/or reduction of the withholding tax.

### 3.8 Term and Termination

3.8.1 The Term of the SAP BYD Services Agreement, any Purchase Orders and any amendments thereto shall be as set forth in the Subscription Agreement.

3.8.2 Notwithstanding the foregoing, any contract forming part of the SAP BYD Services Agreement may be immediately terminated by either party upon simple notification to the other party, in the event of a breach by either party of a substantial obligation hereunder, not remedied within thirty (30) calendar days of receipt of the registered letter with acknowledgement of receipt notifying the breach(s) in question, the other party may automatically terminate the Agreement by notifying the other party in writing of its decision, subject to any damages to which it may be entitled. The termination shall take effect from the date of receipt of said notice by the defaulting party or from the date specified in the notice of termination. In the event of termination by the Customer in accordance with Section 3.8.2, the Customer shall receive a pro rata refund of the prepaid price.

3.8.3 Unless otherwise agreed by the parties, termination for default of any SAP BYD Solutions Service Agreement shall not affect the SAP BYD Subscription Agreement and/or other SAP BYD Solutions Supply Agreements, if any.

3.8.4 Notwithstanding UBISTER's right to terminate pursuant to Section 3.8.2, in case of breach of a material obligation of the SAP BYD Solutions Service Agreement not remedied within thirty (30) days after receipt of the relevant notice from UBISTER, without prejudice to its other rights and remedies, and notwithstanding any other rights of UBISTER set forth in the SAP BYD Solutions Subscription Agreement, UBISTER reserves the right, at its sole discretion, to (i) immediately deactivate the Customer's username(s) and password(s) and/or (ii) suspend access to the SAP BYD Solutions, SAP BYD Elements and, as the case may be, SAP BYD Services for a period of up to two (2) weeks not exceeding, in any event, the time required to remedy the breach.

3.8.5 On the effective date of termination (i) the Customer's access to the SAP BYD Solutions, SAP Elements and, as the case may be, SAP BYD Services is suspended and (ii) as defined below in the SAP BYD Solutions

## UBISTER

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



Subscription Agreement, UBISTER sends the Customer Data to the Customer. Once the Customer Data has been sent to the Customer, all data on the servers, including but not limited to the Customer Data, can be permanently and irrevocably deleted, unless there is a legal and regulatory requirement to retain such data for a longer period. In the event that the Customer does not wish SAP to retain any Customer Data, the Customer may request a written statement from SAP that SAP will not retain any Customer Data if the Customer agrees not to bring any claim of any kind against SAP or its subcontractors for which SAP needs the Customer Data for its defense. Customer shall be responsible for verifying that the data retention offered by SAP is sufficient for Customer to comply with any applicable laws or regulations.

3.8.6 Between the termination of the SAP BYD Solution Agreement and the effective date of termination, UBISTER will assist in the extraction of Customer data from the Customer's SAP BYD Solution environment in production, in order to allow the Customer to perform a standard data migration (including master data and all transactional data related to ongoing business processes, but not historical data) to its new IT system. The extraction of the Client's data also includes the extraction of the Client's tax data required for audit and tax reconciliation purposes. These customer's tax data will be provided in a standard format. Customer data that is purely commercial and business data may be extracted by following the detailed instructions on data extraction available via the Business Center. Data remaining on the servers after the effective date of termination of the SAP BYD Solution Agreement, including but not limited to Customer data, shall be permanently and irrevocably deleted by SAP unless applicable laws and regulations require SAP to retain such data. The Customer shall be entitled to request a written statement from SAP that SAP will not retain any Customer data provided that the Customer confirms to SAP that it will not bring any claim against SAP or its subcontractors for which SAP or its subcontractors need the data in their defense. The Customer shall be responsible for verifying whether the data retention offered by SAP is sufficient for the Customer to comply with any regulation or law applicable to the Customer, including the French Data Protection Act.

### 3.9 Confidentiality and protection of personal data

3.9.1 Each party agrees to treat as confidential all trade secrets and confidential information of the other party obtained in the performance of the SAP BYD Solutions Subscription Agreement, expressly identified as confidential or reasonably identifiable as such due to the circumstances of its disclosure or its nature ("Confidential Information"). In addition, each party agrees to use such Confidential Information only in connection with the performance of the SAP BYD Solutions Subscription Agreement. SAP Confidential Information includes, but is not limited to:

- Specialized skills, software (in object and source codes), programming techniques and concepts, processing methods, system designs integrated with SAP BYD Solutions, SAP Elements and/or SAP BYD Services
- Discoveries, inventions, techniques, concepts, designs, flowcharts, documentation, product specifications, application programming interface specifications, techniques and processes relating to SAP BYD Solutions, SAP Elements

and/or

SAP

BYD

Services

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



- Customer and partner information, information about deployed third-party software
- The General Terms and Conditions applicable to the BYD SAP Solutions Subscription Agreement, amendments thereto and all agreements entered into under the BYD SAP Solutions Subscription Agreement form part of this Agreement.

3.9.2 Each party shall keep confidential all Confidential Information of the other party and shall ensure that such Confidential Information is disclosed internally only to its personnel, partners, suppliers or subcontractors, if any, involved in the performance of the SAP BYD Solutions Subscription Agreement, each party undertakes to take all necessary measures to ensure that this confidentiality obligation is respected by its personnel and by any partners, suppliers or subcontractors concerned.

3.9.3 Each party undertakes that Confidential Information received from the other party will be held and treated in strict confidence, with the same degree of protection and care as it accords to its own Confidential Information.

3.9.4 Information shall not be deemed to be Confidential Information if the Party receiving the information can demonstrate that (i) it has entered the public domain prior to or subsequent to its disclosure, but in this case, through no fault of its own;

(iii) it has been lawfully received from a third party without restriction or breach of any obligation of confidentiality owed by that third party to the Party holding the information; (iv) it has been published without contravening the provisions of this Article (v) its use or disclosure has been authorized in writing by the Party holding the information; (vi) it is the result of internal developments undertaken in good faith by personnel of one of the Parties who have not had access to such Confidential Information; (vii) it is required to be disclosed by applicable law or regulation.

3.9.5 The Customer agrees to do everything possible to prevent unauthorized access to the SAP BYD Solutions, SAP Elements and SAP BYD Services. If the Customer suspects such a case, it will inform UBISTER without delay.

3.9.6 The processing of data by UBISTER is carried out solely on behalf of the Customer.

3.9.7 In addition, UBISTER may process personal data of the Customer and its registered Users for commercial use, to the extent that it is necessary to fulfil UBISTER's contractual obligations (billing, support or other services) or to analyse any type of data for statistical purposes, or for the purpose of improving SAP products, support or any other service provided by SAP. In this case, UBISTER will only use the data in an anonymised format. Consequently, the Customer must inform its employees and end-users

3.9.8 Where UBISTER collects personal data for its own purposes and not for contractual purposes inherent in the SAP BYD Solutions Subscription Agreement, UBISTER is committed to obtaining the consent of the data subject.



## UBISTER

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



### 3.10 Intellectual Property Rights and Legal Notice

3.10.1 Customer shall maintain all proprietary and copyright notices in the SAP BYD Solution referring to copyrights, industrial and commercial property rights, patent rights and other intellectual property rights. Except as otherwise expressly stated herein, all patent rights, copyrights, industrial and commercial property rights and other rights in the SAP BYD Solution, as well as any improvements, design contributions or derivative works conceived or created by each party in or for the SAP BYD Solution, shall remain the exclusive property of SAP and/or the respective licensors. Except for the limited rights of use expressly granted, the SAP BYD Solution Subscription Agreement does not transfer any ownership rights in the SAP BYD Solution to the Customer. As between the Customer and UBISTER, all rights in the SAP BYD Solution, deliverables, operational know-how and trade secrets relating thereto shall vest exclusively in SAP and/or the respective licensors, including, but not limited to, copyrights, rights to inventions and other industrial property rights, including, but not limited to, works created by SAP or SAP's agents and subcontractors according to specifications provided by the Customer or in cooperation with the Customer

3.10.2 Apart from the rights granted in accordance with Section 3.10.1 and with the exception of software explicitly provided by UBISTER for installation and use at the Customer's site, the Customer will not obtain any separate license for software used by UBISTER for the provision of the SAP BYD Solution. Furthermore, such software (i) will not be installed on any computer, server or other device of the Customer and (ii) the Customer shall not be entitled to obtain such software in physical form.

3.10.3 The Customer shall retain sole ownership of: (a) all data held by Customer when entered into or extracted from SAP BYD Solutions and SAP BYD Services by Customer or a third party authorized by Customer ("Customer Data"), (b) Customer processes to the extent such processes are independent of SAP BYD Solutions, SAP BYD Services and SAP BYD Elements, and (c) all copyrights, trademarks, patents, trade secrets and other intellectual property and proprietary rights in and to the foregoing (paragraphs (a), (b), and (c) are collectively referred to as the "Customer Materials »). SAP has no right or title to the Customer Documents. SAP shall use the Customer Data and Customer Documents only for the purpose of performing its obligations under this Agreement. Any other use is strictly prohibited. Notwithstanding the foregoing, nothing in this Section 3.10.3 shall be construed to transfer any rights to Customer in any Deliverables, any proprietary SAP information, feedback or derivative works based in whole or in part on the BYD Solutions, the BYD SAP Services or the Documentation. SAP retains the right to independently develop new features or enhancements, products, facilities, systems and/or processes related to any of SAP's proprietary software including the BYD Solutions, BYD Services, SAP BYD Elements and Documentation, notwithstanding that such enhancements relating to features, products, facilities, systems and/or processes are, in whole or in part, similar or comparable to any of Customer's business processes. Customer agrees not to take any action that would restrict SAP from selling, transferring, licensing or using its own services and software or any modifications or enhancements thereto.

## UBISTER

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



### 3.11 Audit

To ensure compliance of the Use with the terms of this Agreement with respect to any SAP BYD Component used by Customer at Customer's site, UBISTER, may request any third party auditor and/or any third party SAP software provider to conduct an audit by inspection of Customer's premises where the SAP BYD Components are located. Any audit will be conducted during business hours (at the location where the SAP BYD Elements are located) with at least ten (10) days notice, and in such a way as not to unreasonably interfere with the Customer's business.

### 3.12 Driver Functionality, Interface Usage and SAP Add-on License

3.12.1 UBISTER may offer and the Customer may accept access to functionality that is not yet available and not yet validated and quality assured, in accordance with standard SAP procedures ("Pilot Functionality"). The purpose of such access is to allow Customers to test the functionality as part of its standard business activities and to provide information on such tests to UBISTER. The Pilot Functionality is described in the documentation. Any use of a Pilot Functionality will be subject to a separate contract between the Customer and UBISTER. Any Productive Use of the Pilot Functionality is done at the sole risk of the Client. As such, UBISTER does not guarantee the accuracy and completeness of the Pilot Features, thus UBISTER shall not be liable for any errors or damages caused by the use of the Pilot Features, unless such damages have been caused by UBISTER intentionally or through negligence.

3.12.2 The use of the BYD interfaces by the Customer shall be subject to the provisions of a separate contract between the Client and UBISTER. This use will therefore be subject to additional fees.

3.12.3 UBISTER may provide the Customer with additional functionality for SAP BYD Solutions by offering SAP Add-ons made available via a dedicated web page. The Customer acknowledges and agrees that SAP Add-ons will only be licensed by way of electronic contract and the Customer expressly agrees to the validity and enforceability of any contract entered into by the Customer and SAP through such a process.

### 3.13 Various

3.13.1 UBISTER is authorized and reserves the right to use the Customer's name as a commercial reference under the SAP BYD Solutions Subscription Agreement in marketing materials, collateral materials and/or SAP press releases as a reference to the SAP BYD Solutions, SAP Elements and/or SAP BYD Services, provided that SAP has notified the Customer in writing and the Customer has not objected within two (2) weeks of notification. This includes, but is not limited to, the right to use the Customer's trademarks or logos for such purposes.

3.13.2 The Customer may only assign this Agreement with the prior written consent of UBISTER.

3.13.3 Any modification or waiver of this BYD SAP Solutions Subscription Agreement shall be made by a written amendment signed by each party to be binding. An amendment will also be required if the parties decide to

## UBISTER

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



cancel this section. 3.13.4 The Contract is subject to French law. **IN THE ABSENCE OF AN AMICABLE AGREEMENT, ANY DISPUTE RELATING TO THE CONCLUSION, INTERPRETATION, EXECUTION OR TERMINATION OF THIS CONTRACT SHALL BE SUBMITTED TO THE EXCLUSIVE JURISDICTION OF THE COMMERCIAL COURT OF SAINT BRIEUC, INCLUDING FOR EMERGENCY PROCEDURES OR PROTECTIVE PROCEDURES, BY APPEAL OR BY PETITION, NOTWITHSTANDING PLURALITY OF DEFENDANTS OR APPEAL FOR GUARANTEE.**

3.13.5 If any of the non-essential provisions of the Contract are null and void with regard to a rule of law in force, they shall be deemed to be unwritten without leading to the nullity of the Contract. In the event that an essential clause is null and void, the parties shall replace it with an equivalent clause. Likewise, in the event that the Contract contains gaps or omissions, the parties undertake to agree in good faith, in the spirit of this Contract, on a provision that is as close as possible to the common intention of the parties and that fills the said gaps or omissions as they could have done prior to entering into the Contract.

3.13.6 The BYD SAP Solutions, SAP Components and SAP Services are subject, in particular, to the export control laws and regulations in force in France, the European Union and/or the United States. The Customer undertakes to ensure the compliance of its exports related to the use of the BYD SAP Solutions, SAP Elements and/or BYD SAP Services with applicable local and foreign laws and regulations and in accordance with the terms of the BYD SAP Solutions Subscription Agreement.

3.13.7 In accordance with the SAP BYD Solution Subscription Agreement, all notices or reports are provided in writing or via Electronic Process provided by SAP and are deemed to be duly delivered when delivered to the corresponding addresses indicated in the SAP BYD Solution Subscription Agreement or after transmission via Electronic Process.

3.13.8 The Subscription Agreement constitutes the entire agreement between the parties. It cancels and replaces any other negotiation document, written or oral, exchanged between the parties prior to its conclusion. By express agreement between the parties, the Customer's general terms and conditions of purchase or any other document provided by the latter may not derogate from the said Agreement. They are declared inapplicable and do not constitute a contractual document.

## UBISTER

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



# Terms and Conditions for SAP IT Support ByDesign

## ARTICLE 1: Application scope

The present general conditions of sale are applicable to the SAP BY DESIGN solution whose purpose is the processing by the service provider of tickets created by the customer on the help desk platform, within the framework of the UBISTER offer made to its customers.

## ARTICLE 2: PRICES

In consideration of the performance of the services defined in Article 1 above, the Client shall pay the Provider the sum of : • 100€ HT for 1 hour of intervention.

### ARTICLE 2.1 :

Revaluation of tariffs The basic rates of the medium may be revalued on January 1st of each year.

## ARTICLE 3: DURATION

The order resulting from the offer issued under the "support" and accepted by the customer is concluded for a period of 1 year from the signing of the offer. It shall be tacitly renewed for additional periods of one year.

## ARTICLE 4: PAYMENT

Only the hours worked will be invoiced, on the basis of a time sheet which will be provided to you with the details of the interventions by recalling the ticket number. Payment on the due date will be made under your usual conditions.

## ARTICLE 5: PENALTIES

In the event of late payment, in accordance with the provisions of article L 441-6 of the French Commercial Code (amended by law no. 2008-776 of 4 August 2008), Ubister will automatically apply late payment interest equal to the European Central Bank rate plus 10 percentage points, without this rate being less than 3 times the legal interest rate, on invoiced amounts that are due, and a fixed recovery penalty of 40 euros.

## UBISTER

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



### ARTICLE 6: PERFORMANCE OF THE SERVICE

The Service Provider's interventions will take place between 9am and 6pm REMOTELY from Monday to Friday.

The service provider undertakes to carry out the task specified in article 1 in accordance with the rules of the art and in the best possible way, with the ticket being taken into account within a maximum of 48 working days.

The client may be asked to produce all the elements necessary for the proper conduct of the task (screenshots, process explanations, etc.)

***Upon receipt of the ticket, if the estimated work time is greater than two hours, then the Provider will issue a quote to the customer for validation to begin processing the request.***

In all cases, only the hours worked will be invoiced, on the basis of a time sheet which will be provided to you with the details of the interventions by recalling the ticket number.

### ARTICLE 7: CUSTOMER'S OBLIGATION

Any request for assistance must be made via the help desk platform, to which the provider. Emails will not be taken into account.

### ARTICLE 8: OBLIGATION OF CONFIDENTIALITY

The Service Provider shall treat as strictly confidential, and shall not disclose, any information, document, data or concept which may come to its knowledge in the course of this contract. For the purposes of this clause, the Provider shall be liable for its employees as well as for itself. The Provider, however, shall not be liable for any disclosure if the disclosed material was in the public domain at the time of disclosure, or if the Provider had knowledge of it, or obtained it from third parties by legitimate means.

### ARTICLE 9: OBLIGATION TO COOPERATE

The Client shall provide the Service Provider with all information that may contribute to the proper to achieve the purpose of this contract. ARTICLE 10: RESPONSIBILITIES The Service Provider shall be released from any liability in the event of non-compliance by the Client with any of the clauses of this contract. ARTICLE 11: SUBCONTRACTING This contract may not be subcontracted.

## UBISTER

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



### ARTICLE 12: ASSIGNMENT OF CONTRACT

The present contract is concluded in consideration of the person of the provider, who will not be able to substitute third parties in the performance of the task defined in Article 1.

### ARTICLE 13: TERMINATION

Any failure by either party to fulfil its obligations under the terms of articles 7, 8, 9 and 10 of this contract may result in the termination of this contract by operation of law, fifteen (15) days after formal notice to perform has been sent by registered letter with acknowledgement of receipt and has remained without effect, without prejudice to any damages and interest.

### ARTICLE 14: INTERPRETATION OF THE CONTRACT

This contract contains all the commitments of the parties, and any correspondence, offers or proposals made prior to the signing of this contract shall be considered invalid.

### ARTICLE 15: COMPETENT JURISDICTION

Any dispute that may arise between the parties concerning the formation, performance or interpretation of this contract shall be under the exclusive jurisdiction of the commercial court of the Provider.

### ARTICLE 16: APPLICABLE LAW

The parties agree that this contract, as well as any disputes that may arise between them, will be judged in accordance with French law.

## UBISTER

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



# General terms and conditions of sale applicable to Ubister training courses

## Designation

The UBISTER company designates a professional training organization, whose head office is located at 9 place Général de Gaulle ROSTRENEN 22110 UBISTER sets up and delivers inter and intra company training, in ROSTRENEN, and on the whole of the national territory, alone or in partnership. In the following paragraphs, it is agreed to refer to : - client: any natural or legal person who registers or places an order for training with the UBISTER company - trainee: the natural person who participates in a training course. - GTC: the general conditions of sale, detailed below. - OPCO: the approved competence operators responsible for collecting and managing the training effort of companies.

## Purpose and scope

The present General Conditions of Sale determine the conditions applicable to the services of training carried out by the company UBISTER on behalf of a customer. Any order of training near the company implies the acceptance without reserve of the customer of these General Conditions of Sale. These conditions prevail on any other document of the customer, in particular on any general conditions of purchase.

## Quote and certificate

For each training course, the UBISTER company undertakes to provide a quote to the customer. The latter is required to return one copy to the company, completed, dated, signed and stamped with the words "Good for agreement ». If necessary, a particular convention can be established between the company UBISTER, the OPCO or the customer. At the client's request, a certificate of attendance or completion of the training, as well as of attendance can be provided to him.



## UBISTER

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



## Prices and payment terms

The prices of the training courses are indicated in euros excluding taxes and they are to be increased by the VAT at the rate in force. Payment is to be made after execution of the service, within 30 days of the date of invoice. Invoices can be paid by bank transfer or by cheque. In exceptional cases, payment may be made in instalments. In any case, the terms of payment must be formalized before the start of the training.

## Support

If the client benefits from financing by an OPCO, he/she must apply for financing before the beginning of the service. The customer is held to provide the agreement of financing at the time of the inscription. In the case where the company UBISTER does not receive the assumption of responsibility of the OPCO at the 1st day of the training, the integrality of the training costs will be invoiced to the customer.

## Conditions for postponing and cancelling a training session

Cancellation of a training session is possible, provided that it is done at least 10 calendar days before the day and time of the beginning of the training. All cancellations must be notified by e-mail to [administration@ubister.fr](mailto:administration@ubister.fr). In case of cancellation between 4 and 10 working days before the date of the training, the client is required to pay a cancellation penalty of 10% of the total initial cost of the training. In case of cancellation less than 3 working days before the start of the course, the client will be charged a cancellation fee of 50% of the total initial cost of the course. The client may request a postponement of his or her participation in a training course, provided that he or she sends a written request to the training organization within 10 days before the date of the training course. In the event of non-fulfilment of its obligations following a fortuitous event or a case of major force, the company UBISTER could not be held responsible towards its customers. The latter will be informed by email.

## Training program

If he/she deems it necessary, the trainer may modify the content of the training courses according to current events, group dynamics, or the level of the participants. The contents of the programs appearing on the presentation sheets are thus provided only as an indication.

## **UBISTER**

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



## **Intellectual property and copyright**

Training materials, whatever their form (paper, digital, electronic...), are protected by intellectual property and copyright. They may not be reproduced in whole or in part without the express agreement of the company. The client agrees not to use, transmit or reproduce all or part of these documents for the purpose of organising or conducting training courses.

## **Information Technology and Civil Liberties**

The information in personal matter communicated by the customer to the company UBISTER is useful for the treatment of the inscription as well as for the constitution of a file customers for commercial prospecting. According to the law "data processing and freedoms" of January 6, 1978, the customer has a right of access, of correction and opposition of the personal data concerning it. UBISTER is committed to applying appropriate administrative, physical and technical measures to preserve the security, confidentiality and integrity of Customer Data. UBISTER will not disclose any Customer Data, except as required by law.

## **Applicable law and jurisdiction**

The present General Conditions of Sale are framed by the French law. In the event of litigation occurring between the company UBISTER and the customer, the search for a friendly solution will be privileged. Failing that, the matter will be brought before the courts of Saint Brieuc