Conditions générales d'utilisation du logiciel myERP24

Software-as-a-Service · Mise à disposition temporaire d'un logiciel · riebotec UG (haftungsbeschränkt), Wuppertal, Allemagne

§ 1 Champ d'application, définitions

(1) Les présentes conditions générales (« CGV ») s'appliquent à tous les contrats conclus entre riebotec UG (haftungsbeschränkt), Martin-Luther-Straße 15, 42285 Wuppertal, Allemagne (« riebotec »), et ses clients pour la mise à disposition et l'utilisation du logiciel myERP24 (« Logiciel ») en mode Software-as-a-Service ainsi que pour les prestations associées (mise en place, migration, support, formation).

(2) Les offres de riebotec s'adressent exclusivement aux professionnels (§ 14 BGB), aux personnes morales de droit public et aux patrimoines spéciaux de droit public. Aucun contrat n'est conclu avec des consommateurs.

(3) Les conditions contraires ou divergentes du Client ne deviennent pas partie du contrat, même si riebotec ne s'y oppose pas expressément ou exécute la prestation en ayant connaissance de telles conditions.

(4) « Tenant » désigne l'instance du Logiciel logiquement séparée attribuée au Client. Les « Modules » sont les composants fonctionnellement délimités et licenciables séparément du Logiciel (p. ex. CRM & Service, Ventes, Achats, Comptabilité, Fiscalité, Temps & RH, assistants IA). Les « Utilisateurs » sont les personnes physiques habilitées par le Client disposant d'un accès propre. Les « Données du Client » sont toutes les données saisies, importées ou générées pour le Client par le Logiciel.

§ 2 Conclusion du contrat

(1) La présentation du Logiciel sur le site web ne constitue pas une offre ferme. Le contrat est conclu par l'acceptation par riebotec de l'offre du Client (commande, bon de commande signé ou conclusion dans l'interface du programme) au moyen d'une confirmation de commande par écrit ou de l'activation du Tenant.

(2) Les documents contractuels s'appliquent dans l'ordre de priorité suivant : le bon de commande ou la confirmation de commande, la description des prestations des Modules souscrits, le contrat de sous-traitance (Annexe DPA), les présentes CGV.

(3) Les accords d'accès anticipé et de pilote peuvent comporter des conditions dérogatoires (p. ex. Modules complémentaires gratuits pendant douze mois, durées raccourcies), consignées dans le bon de commande.

§ 3 Objet du contrat, étendue des prestations

(1) riebotec met le Logiciel à disposition du Client, dans sa version actuelle, pour utilisation via Internet pendant la durée du contrat. Le Logiciel est exploité sur des serveurs situés dans un centre de données en Allemagne. Le point de livraison est la sortie du routeur du centre de données. riebotec n'est pas responsable de la connexion Internet du Client ni des terminaux et navigateurs qu'il utilise.

(2) L'étendue fonctionnelle résulte des Modules souscrits et de la description des prestations en vigueur à la conclusion. Les Modules sans licence valable ne sont pas affichés dans l'interface. Le Client peut ajouter des Modules et des utilisateurs à tout moment avec effet au mois suivant ; les réductions sont possibles à la fin de la durée en cours.

(3) Les prestations comprennent le stockage des Données du Client, des sauvegardes quotidiennes, la maintenance et la mise à jour du Logiciel (mises à jour, corrections, correctifs de sécurité) ainsi que le support au sens du § 8.

(4) riebotec peut faire évoluer et modifier le Logiciel dès lors que l'étendue fonctionnelle convenue est pour l'essentiel préservée et que la modification est raisonnable pour le Client. riebotec annonce les modifications substantielles au moins quatre semaines à l'avance dans l'interface ou par e-mail. Les fonctions signalées « pilote », « préparé », « feuille de route » ou « bientôt disponible » ne font pas partie du contrat.

(5) L'utilisation d'interfaces vers des services tiers (notamment Microsoft 365, accès bancaire FinTS, boîtes e-mail, export DATEV, ELSTER) suppose que le Client dispose des contrats, identifiants et autorisations nécessaires auprès du tiers concerné. riebotec ne garantit pas la disponibilité ni l'immuabilité de ces services tiers.

(6) Les assistants IA du Logiciel (IA d'imputation, assistant fiscal, reconnaissance de pièces) génèrent des propositions. Ils ne remplacent pas un contrôle professionnel ; chaque proposition requiert la validation du Client. riebotec ne fournit aucun conseil fiscal ou juridique ; les feuilles de travail fiscales, analyses et exports générés par le Logiciel doivent être vérifiés par le Client ou son conseiller fiscal avant utilisation.

§ 4 Disponibilité, maintenance

(1) riebotec garantit une disponibilité du Logiciel de 99,5 % en moyenne mensuelle au point de livraison. La disponibilité s'entend de la possibilité de se connecter et d'utiliser les fonctions essentielles.

(2) Ne sont pas considérés comme indisponibilité : (a) les fenêtres de maintenance annoncées, jusqu'à huit heures par mois, de préférence les jours ouvrés entre 22 h et 6 h ou le week-end, annoncées au moins 48 heures à l'avance dans l'interface ; (b) les perturbations hors du périmètre de responsabilité de riebotec, notamment d'Internet, des services tiers du § 3 (5) ou des systèmes du Client ; (c) la force majeure ; (d) les interruptions nécessaires pour parer à des risques de sécurité aigus, communiquées sans délai.

(3) Si la disponibilité convenue n'est pas atteinte sur un mois, le Client peut réclamer un avoir sur la redevance mensuelle : 5 % en dessous de 99,5 %, 10 % en dessous de 99,0 %, 25 % en dessous de 98,0 %, calculés sur la redevance du mois concerné. La demande doit être formulée par écrit dans les 30 jours suivant la fin du mois. Les autres droits du Client, notamment le droit de réduction du § 536 BGB et le droit de résiliation pour motif grave, demeurent ; les avoirs s'imputent sur une réduction.

(4) riebotec surveille le Logiciel en continu. Les signalements d'incident sont reçus via la fonction de support de l'interface et par e-mail.

§ 5 Droits d'utilisation

(1) riebotec concède au Client, pour la durée du contrat, le droit non exclusif, non transférable et non sous-licenciable d'utiliser le Logiciel dans l'étendue convenue (Modules, nombre d'utilisateurs) pour ses propres besoins professionnels via un navigateur ou l'application mobile myERP24. Aucun code source ou objet n'est remis.

(2) Le Client ne peut pas mettre le Logiciel à disposition de tiers, le louer, le prêter ou l'exploiter pour des tiers (à l'exception de l'intégration de son expert-comptable ou d'autres prestataires comme utilisateurs pour ses propres opérations), ni le décompiler, le désassembler ou créer des œuvres dérivées, sauf dans la mesure impérativement permise par les §§ 69d, 69e UrhG, ni contourner les mécanismes de sécurité.

(3) Les accès sont nominatifs. Chaque utilisateur dispose de son propre accès ; l'utilisation simultanée d'un accès par plusieurs personnes est interdite. Le Client peut remplacer des utilisateurs à tout moment.

(4) Les modèles, rapports, formulaires et configurations créés par le Client ainsi que toutes les Données du Client restent sa propriété. riebotec n'obtient que les droits d'utilisation nécessaires à l'exécution du contrat.

(5) En cas de violation grave ou, malgré avertissement, répétée des droits d'utilisation, riebotec peut bloquer l'accès après préavis et résilier le contrat pour motif grave.

§ 6 Obligations du Client

(1) Le Client assure sous sa propre responsabilité les prérequis système (navigateur à jour, connexion Internet stable, terminal pris en charge pour l'application mobile).

(2) Le Client protège ses identifiants contre tout accès non autorisé, utilise l'authentification multifacteur pour les administrateurs, gère avec soin les rôles et droits de ses utilisateurs et informe riebotec sans délai de tout soupçon d'abus.

(3) Le Client est responsable du contenu, de l'exactitude et de la licéité des Données du Client. Il ne stocke aucun contenu illicite et n'introduit aucun logiciel malveillant. Il vérifie les saisies, imports et propositions, pièces, écritures et analyses générées par le Logiciel avant de les utiliser.

(4) Le Client reste responsable du respect de ses obligations commerciales et fiscales, notamment des délais de conservation (§ 147 AO, § 257 HGB) et des principes de comptabilité régulière (GoBD). riebotec fournit à cet effet l'archivage probant, le journal immuable, la documentation des procédures et les fonctions d'export (DATEV, GoBD/Z3) ; le Client vérifie leur adéquation à sa situation avec son conseiller fiscal.

(5) Le Client signale les défauts sans délai, avec une description compréhensible, via la fonction de support et assiste riebotec dans une mesure raisonnable pour l'analyse.

(6) Le Client est tenu d'exporter régulièrement ses données et, au plus tard, avant la fin du contrat (§ 11). riebotec met à disposition en permanence des fonctions en libre-service.

(7) Le Client maintient à jour ses coordonnées et données de facturation dans l'interface.

§ 7 Données du Client, sauvegarde, protection des données

(1) riebotec traite les Données du Client à caractère personnel exclusivement en qualité de sous-traitant conformément au contrat de sous-traitance (Annexe DPA), partie intégrante du présent contrat. Le lieu de traitement est l'Allemagne ; les sous-traitants ultérieurs sont établis dans l'UE.

(2) riebotec sauvegarde quotidiennement les Données du Client et conserve les sauvegardes de manière glissante pendant au moins 30 jours. La sauvegarde sert à restaurer l'ensemble du système en cas d'incident ; la restauration d'enregistrements individuels supprimés par le Client est une prestation supplémentaire rémunérée séparément.

(3) riebotec met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'Annexe DPA, notamment la séparation des tenants, le chiffrement en transit, le coffre-fort AES-256-GCM, le contrôle des rôles et droits, la piste d'audit et la gestion des incidents.

(4) riebotec peut utiliser les Données du Client sous forme anonymisée et agrégée, sans référence personnelle, pour sécuriser, analyser et développer le Logiciel (Annexe DPA § 11 (1)).

(5) **Contribution à l'amélioration du produit.** Le Client peut en outre autoriser riebotec à utiliser des données d'écritures et de structure de pièces sous forme pseudonymisée pour améliorer les assistants IA et la reconnaissance de pièces au bénéfice de tous les clients. Cette utilisation répond à une finalité propre de riebotec en dehors de la sous-traitance ; riebotec en est elle-même responsable du traitement. L'autorisation est **désactivée par défaut**, n'est accordée que par un administrateur du Client dans l'interface sous *Administration → Protection des données → Contribution à l'amélioration du produit* et peut y être **révoquée à tout moment avec effet pour l'avenir**. Le périmètre, les garanties, les exclusions (ni noms, ni coordonnées bancaires, ni textes libres, ni dossiers du personnel), les conséquences de la révocation et les obligations d'information sont régis de manière exhaustive par l'Annexe DPA § 11. L'octroi ou la révocation n'a aucune incidence sur les prestations ou la rémunération.

(6) Les modèles d'apprentissage locaux des assistants IA, qui apprennent exclusivement des propres écritures validées du Client dans son navigateur, restent dans le Tenant du Client et relèvent de la sous-traitance.

§ 8 Support

(1) riebotec assure le support à l'utilisation du Logiciel les jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés fédéraux et jours fériés de Rhénanie-du-Nord-Westphalie) de 9 h à 17 h (heure de Berlin) via la fonction de support de l'interface et par e-mail.

(2) Les incidents sont classés par gravité : classe 1 (Logiciel inutilisable ou perte de données imminente) – réaction sous 4 heures pendant les horaires de support, correction ou contournement au plus vite ; classe 2 (fonction essentielle altérée) – réaction sous un jour ouvré ; classe 3 (autres erreurs, questions) – réaction sous trois jours ouvrés.

(3) Ne relèvent pas du support : formations, adaptations individuelles, nettoyages de données, conseil comptable ou fiscal, assistance sur les services tiers ; riebotec propose ces prestations séparément en régie ou sur devis.

§ 9 Rémunération, paiement, révision des prix

(1) La rémunération est déterminée selon le modèle tarifaire convenu à la conclusion (par utilisateur et par mois, base plus Modules ou forfait entreprise) et est exigible mensuellement d'avance, sauf paiement annuel convenu. Tous les prix s'entendent en euros, hors TVA légale.

(2) La facturation est électronique (facture électronique). Les paiements sont exigibles sous 14 jours à compter de la date de facture, sans déduction ; le prélèvement SEPA peut être convenu.

(3) En cas de retard de paiement, riebotec peut, après mise en demeure avec délai de 14 jours et avertissement de blocage, bloquer l'accès jusqu'au règlement. L'obligation de paiement subsiste. Les intérêts et forfaits de retard légaux demeurent.

(4) riebotec peut adapter la rémunération avec un préavis de trois mois au début d'une nouvelle période, au plus tôt douze mois après la conclusion et au plus une fois par an, si les coûts de centre de données, de personnel, de licences ou de services tiers ont évolué. Si la hausse dépasse 5 % de la rémunération antérieure, le Client peut résilier le contrat à la date d'effet de la hausse ; riebotec le signale dans l'annonce.

(5) Les conditions d'accès anticipé (p. ex. deux Modules complémentaires gratuits pendant douze mois, reprise de la durée restante de l'ancien contrat) s'appliquent dans l'étendue convenue au bon de commande. À leur expiration s'appliquent les prix catalogue alors en vigueur, annoncés par riebotec six semaines à l'avance ; le Client peut jusque-là résilier les Modules concernés.

(6) Le Client ne peut compenser ou exercer un droit de rétention qu'avec des créances incontestées ou constatées judiciairement.

§ 10 Durée, résiliation

(1) Le contrat commence à l'activation du Tenant. La durée minimale est de douze mois, sauf accord contraire (accords pilotes : 30 jours). Il se renouvelle par périodes de douze mois s'il n'est pas résilié avec un préavis de trois mois avant l'échéance. En cas de durée mensuelle, le préavis est d'un mois

pour la fin du mois.

(2) Le droit de résiliation extraordinaire pour motif grave demeure. Constitue notamment un motif grave pour riebotec le fait que le Client soit en retard de deux redevances mensuelles, viole gravement les droits d'utilisation ou ne supprime pas des contenus illicites malgré avertissement. Constitue notamment un motif grave pour le Client le non-respect de la disponibilité du § 4 pendant trois mois consécutifs ou une violation grave par riebotec des obligations de l'Annexe DPA.

(3) Les résiliations requièrent la forme écrite ; la résiliation par le Client est également possible via l'interface par un administrateur.

§ 11 Fin du contrat, export des données, suppression

(1) Le droit d'utilisation prend fin avec le contrat. riebotec maintient le Tenant en lecture seule pendant 60 jours, durant lesquels le Client peut exporter l'ensemble de ses données : données de base et de dossiers (CSV), pièces et documents (PDF/original), écritures (DATEV EXTF) et export GoBD (Z3) avec documentation des procédures. Sur demande, riebotec assiste en régie.

(2) À l'issue des 60 jours, riebotec supprime les Données du Client conformément à l'Annexe DPA § 10. Le Client est responsable du respect de ses obligations de conservation par un export en temps utile. Un accès prolongé en lecture (« accès archive ») peut être convenu séparément.

(3) Les prestations de migration au début du contrat (import de données de base, pièces et soldes depuis l'ancien système via CSV) sont fournies par riebotec dans l'étendue convenue ; le Client répond de l'exactitude et de l'exhaustivité des données source et réceptionne les données importées avant la mise en production.

§ 12 Défauts

(1) riebotec garantit que le Logiciel présente pour l'essentiel les fonctionnalités de la description des prestations. riebotec remédie aux défauts dans un délai raisonnable par correction, mise à jour ou fourniture d'une solution de contournement acceptable.

(2) La responsabilité sans faute de riebotec pour les défauts existant déjà à la conclusion au sens du § 536a al. 1 alt. 1 BGB est exclue. Le Client ne peut exercer le droit de réduction du § 536 BGB que s'il a signalé le défaut et que celui-ci n'a pas été corrigé dans un délai raisonnable ; les demandes de remboursement de redevances trop perçues demeurent.

(3) Ne constituent pas des défauts les altérations dues à une utilisation inappropriée, à des prérequis non remplis, à des modifications par le Client ou des tiers ou aux services tiers du § 3 (5). Le fait qu'une proposition IA soit inexacte dans un cas particulier n'est pas un défaut dès lors que la fonction de validation et la vérifiabilité sont assurées.

(4) Si un tiers fait valoir que l'utilisation du Logiciel porte atteinte à ses droits, riebotec défend le Client à ses frais, à condition que le Client l'informe sans délai et lui laisse la conduite de la défense. riebotec peut, à son choix, modifier ou remplacer le Logiciel ou procurer au Client le droit d'utilisation.

§ 13 Responsabilité

(1) riebotec est responsable sans limitation en cas de dol et de faute lourde, pour les dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, au titre de la loi sur la responsabilité du fait des produits et dans l'étendue d'une garantie accordée.

(2) En cas de violation par négligence légère d'obligations contractuelles essentielles (obligations cardinales – celles dont l'exécution rend possible la bonne exécution du contrat et sur le respect desquelles le Client peut régulièrement compter, notamment mise à disposition, disponibilité, sauvegarde et protection des données), la responsabilité est limitée au dommage typique et prévisible, dans la limite de la rémunération versée par le Client au cours des douze mois précédant le fait dommageable, et au minimum 10 000 euros. Pour le surplus, la responsabilité pour négligence légère est exclue.

(3) En cas de perte de données, riebotec n'est responsable, dans les limites des paragraphes 1 et 2, qu'à hauteur de l'effort qui aurait été nécessaire à la restauration si le Client avait effectué des sauvegardes régulières et appropriées (utilisation des fonctions d'export fournies) ; l'obligation de sauvegarde de riebotec au titre du § 7 (2) demeure.

(4) riebotec n'est pas responsable des conséquences fiscales ou économiques de propositions, analyses ou formulaires repris sans vérification (§ 3 (6)) ni d'exports tardifs (§ 6 (6), § 11).

(5) Les limitations ci-dessus s'appliquent également au profit des représentants légaux, salariés et auxiliaires d'exécution de riebotec. La responsabilité au titre de l'article 82 du RGPD est régie par l'Annexe DPA § 12.

§ 14 Confidentialité, référence

(1) Les parties traitent confidentiellement toutes les informations confidentielles de l'autre partie obtenues dans le cadre du contrat, ne les utilisent qu'aux fins de son exécution et les protègent par des mesures appropriées, y compris pendant cinq ans après la fin du contrat. Les obligations légales de divulgation demeurent.

(2) riebotec ne peut citer le Client comme référence qu'avec son accord préalable écrit.

§ 15 Force majeure

Aucune partie n'est responsable de l'inexécution de ses obligations lorsqu'elle résulte de circonstances échappant à son contrôle et imprévisibles à la conclusion (notamment catastrophes naturelles, guerre, épidémies, décisions administratives, défaillances à grande échelle de l'alimentation électrique ou des télécommunications, attaques contre l'infrastructure informatique malgré des mesures de protection appropriées). Les obligations sont suspendues pendant la durée de la perturbation ; si elle dépasse trois mois, chaque partie peut résilier le contrat de manière extraordinaire.

§ 16 Modification des CGV et de la description des prestations

(1) riebotec peut modifier les présentes CGV et la description des prestations avec effet pour l'avenir lorsque cela est nécessaire pour un motif valable (évolution de la législation ou de la jurisprudence, évolution technique, exigences de sécurité, extension de l'offre) et que l'équilibre entre prestation et contrepartie n'est pas sensiblement modifié au détriment du Client.

(2) Les modifications sont communiquées au Client par écrit et dans l'interface au moins six semaines avant leur entrée en vigueur. Si le Client ne s'y oppose pas dans ce délai, elles sont réputées acceptées ; riebotec attire spécialement son attention sur cette conséquence dans la communication. Si le Client s'y oppose, riebotec peut résilier le contrat de manière ordinaire à la date d'effet de la modification.

(3) Les modifications de l'Annexe DPA § 11 (amélioration du produit) rendent caduque une autorisation accordée et requièrent une nouvelle autorisation active du Client.

§ 17 Dispositions finales

(1) Le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et des règles de conflit de lois.

(2) Le tribunal exclusivement compétent pour tout litige né du présent contrat ou en relation avec celui-ci est celui de Wuppertal, dès lors que le Client est commerçant, personne morale de droit public ou patrimoine spécial de droit public. riebotec peut également assigner le Client devant la juridiction de son siège.

(3) Le Client ne peut céder des droits et obligations issus du présent contrat à des tiers qu'avec l'accord écrit de riebotec ; le § 354a HGB demeure. riebotec peut transférer le contrat à une société affiliée ou à un successeur juridique poursuivant l'exploitation du Logiciel ; le Client en est informé et peut résilier de manière extraordinaire dans un délai de six semaines.

(4) La langue du contrat est l'allemand. Les traductions n'ont qu'une valeur informative ; la version allemande prévaut.

(5) Si certaines dispositions sont ou deviennent nulles ou inapplicables, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. La disposition légale s'applique à la place de la disposition nulle.

Annexes : Description des prestations des Modules (version en vigueur) · Contrat de sous-traitance (Annexe DPA) avec Annexes 1 à 4 · Grille tarifaire (version en vigueur) · Bon de commande / accord d'accès anticipé.