CGU AFAS PROFIT

AFAS SOFTWARE BV JUILLET 2025

Table des matières

1 À propos de ces CGU 1

1.1 Validité 1

1.2 Modifications 1

2 Portail client 1

3 Contrat 1

3.1 Licence 2

3.2 Détermination du prix 2

4 Responsabilité 2

4.1 Limitation de la responsabilité 2

4.2 L’assurance responsabilité professionnelle et d'entreprise 2

4.3 Délais de livraison 2

5 Droit applicable 3

6 Conditions relatives au SaaS 3

6.1 Utilisation du service SaaS 3

6.2 Licences et facturation 3

6.3 Garantie et assistance 4

6.4 Utilisation, contrôle et audits 5

6.5 Acceptation du service SaaS 5

6.6 Fair use (utilisation équitable) 5

6.7 Droits de propriété 5

6.8 Questions juridiques 5

1 À propos de ces CGU

Nous tenons à vous informer de ce que nous offrons lorsque vous faites affaire avec nous. Dans les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après CGU), nous expliquons nos conditions associées à la fourniture de nos logiciels et services. Ce faisant, nous sommes aussi transparents que possible et utilisons le moins de termes difficiles possible afin que tout le monde comprenne nos CGV. C'est pourquoi ce document ne contient délibérément pas d'articles juridiques compliqués ni d'exceptions de toutes sortes.

Si vous avez des questions ou des commentaires sur cet accord de niveau de service, n'hésitez pas à nous en faire part. Pour ce faire, soumettez une "question CGU/SLA" via la page "Accord de service et conditions générales" sur le portail client. Les CGU actuelles peuvent également être téléchargées ici.

1.1 Validité

Les présentes CGU sont accompagnées de notre contrat de service (ci-après dénommé « SLA »). Les CGU et le SLA font partie intégrante du contrat que nous avons conclu entre nous. Les CGU sont valables pour la durée convenue dans l'accord, y compris les éventuelles prolongations optionnelles. En cas de résiliation du contrat, elles deviennent caduques. Les dispositions qui continuent raisonnablement à s'appliquer après la résiliation de l'accord resteront valables.

Il s'agit d'une traduction automatique du CGU néerlandais. En cas de différences d'interprétation ou d'erreurs de traduction, les textes néerlandais font toujours foi.

1.2 Modifications

Nous travaillons en permanence à l'amélioration de nos logiciels et du service que nous offrons à nos clients. Nous suivons également toutes les modifications des lois et des réglementations afin de rester en conformité. Par conséquent, nous mettons à jour nos CGU au moins deux fois par an afin de rester en phase avec les améliorations et les changements que nous apportons. En cas de changement, nous vous en informerons via le portail client et notre lettre d'information.

Si vous utilisez nos logiciels et services, les CG les plus récentes s'appliquent. Vous n'êtes pas tenu d'accepter les modifications apportées à nos CGU. Si vous avez des questions ou des commentaires sur une modification déclarée, vous pouvez également soumettre une "question CGU/SLA" à cet effet. Nous examinerons ensuite si un ajustement est nécessaire. Il y a plus d'idées dans plusieurs têtes que dans une seule. Vous n'arrivez pas à trouver une solution ensemble ? Dans le cas extrême, vous pouvez annuler le contrat conclu avec nous (ou une partie de celui-ci).

2 Portail client

Tous nos processus sont axés sur le libre-service. À cette fin, nous vous proposons un portail en ligne où vous trouverez des informations sur nos processus, nos méthodes de travail et l'utilisation de nos logiciels. Un portail client personnel. Sur le portail client, vous pouvez aussi poser des questions au service d'assistance, modifier vos abonnements et vous inscrire à des cours.

Les demandes de service (supplémentaires) passent également par le portail client. Celui-ci contient également les informations relatives à la correspondance, telles que les dates, les coûts et les conditions. Pour toutes les demandes, le portail client vous permet également de suivre l'avancement et d'ajouter des questions ou des informations complémentaires.

3 Contrat

Le contrat est le devis signé par vous ou le document dans lequel nous nous sommes mis d'accord par écrit. Le contrat que nous proposons est valable pour une durée indéterminée, sauf accord contraire. Il inclut une licence (contre paiement du prix convenu) qui vous permet d'utiliser notre logiciel et les services connexes dont nous sommes convenus.

3.1 Licence
La licence inclut les éléments acquis avec leurs quantités correspondantes, comme les utilisateurs, les employés, les environnements et les déclarations.

3.2 Détermination du prix
Pour déterminer le prix de la licence, AFAS applique notamment des barèmes en fonction des quantités d'achat et des prix par secteur ou branche. Le prix peut donc changer en cas d'augmentation ou de diminution du nombre de licences. Les détails concernant les éléments proposés, les prix et les niveaux se trouvent dans le contrat.

Nous indexons les prix annuellement et appliquons cette mesure à partir de la première facture de l'année civile suivante. Dans cette indexation, nous prenons en compte l'indice des prix à la consommation (IPC), plus précisément la variation annuelle du mois de juillet de l'année en cours. Les informations relatives à l'indexation figurent également sur la page d'indexation du portail client à partir de la dernière semaine de septembre. Nous enverrons également un courrier sur l'indexation au plus tard en octobre.

4 Responsabilité

Nous mettons tout en œuvre pour que notre logiciel et nos services répondent aux spécifications que nous communiquons. En cas d'erreurs, nous visons à trouver une solution dans les plus brefs délais. Nous voulons que notre logiciel fonctionne de manière optimale et que vous soyez satisfait de notre service. Pourtant, un problème peut survenir. Si vous subissez des dommages, nous recherchons ensemble une solution adaptée.

4.1 Limitation de la responsabilité
Tout ce qui concerne les questions de responsabilité (en cas de réclamation, quelle qu'elle soit) passe par AFAS Software B.V. aux Pays-Bas. Notre responsabilité est limitée à 1.000.000 € par événement ou série d'événements ayant la même cause. Notre responsabilité combinée n'excède jamais 2.500.000 € par année civile. En cas d'intention ou d'imprudence délibérée de la part d'AFAS, de nos employés ou de tiers engagés par nous, nous ne pouvons pas invoquer les limitations de responsabilité.

Nous ne sommes pas responsables des dommages indirects, tels que les pertes de chiffre d'affaires, les pertes de bénéfices et les pertes d'opportunités. Cette disposition s'applique également si vous ou des tiers engagés par vous apportez des modifications non autorisées à notre logiciel.

Enfin, nous ne sommes pas responsables l'un envers l'autre en cas de force majeure. Il s'agit d'un cas de force majeure au sens de la loi (article 6:74 du Code civil). Cela vaut par exemple en cas de force majeure dans le chef des fournisseurs, de pannes d'électricité et de pannes entravant le trafic de données, pour autant que la cause ne soit pas imputable à nous-mêmes ou à vous-mêmes.

4.2 L'assurance responsabilité professionnelle et d'entreprise
Nous avons combiné les assurances responsabilité civile professionnelle et d'entreprise pour les événements exceptionnels.

Si vous avez une réclamation ou une demande, il est important que vous nous en informiez dans les plus brefs délais via le portail client. Nous pourrons alors agir immédiatement pour trouver une solution. En outre, nous devons également signaler les demandes à notre assureur. Quel que soit le problème, nous voulons toujours trouver la solution appropriée en bonne concertation.

4.3 Délais de livraison
Nous estimons important de respecter nos engagements. mais dans certains cas, nous devons faire face à des circonstances imprévues ou nous dépendons de tierces parties. Si nous ne pouvons pas respecter un délai de livraison, nous conviendrons avec vous d'un délai raisonnable pour remplir correctement toutes nos obligations.

5 Droit applicable

Notre contrat est régi par la loi du pays dans lequel notre succursale est située. Tout litige sera exclusivement soumis au tribunal compétent dans la juridiction de notre succursale.

- Pour les Pays-Bas : Tribunal de Midden-Nederland, lieu Utrecht
- Pour la Belgique : Tribunal de première instance d'Anvers, division de Malines
- Pour les Caraïbes : Cour commune de justice d'Aruba, Curaçao, Saint-Martin et Bonaire, Saint-Eustache et Saba

La nullité ou la possibilité d'annuler une ou plusieurs dispositions n'entrave pas la validité des autres dispositions. Nous travaillerons ensuite ensemble pour trouver une clause alternative comparable à la disposition annulée ou annulable.

En ce qui concerne les différences d'interprétation éventuelles, c'est le texte néerlandais des CG et du SLA qui prévaut.

6 Conditions relatives au SaaS

Nous fournissons notre logiciel sous la forme d'un service SaaS (Software as a Service). Avec notre service SaaS, vous disposez d'un accès Internet à votre propre environnement contenant les fonctionnalités de notre logiciel et vos propres données. Nous veillerons à ce qu'ils restent disponibles conformément à notre SLA, mais vous ne recevrez pas de copie ou de téléchargement du logiciel lui-même.

6.1 Utilisation du service SaaS

Les dispositions suivantes en matière d'utilisation s'appliquent :

- Notre service SaaS est destiné à être utilisé au sein de votre organisation.
- Vous n'utilisez le service SaaS que tant que la licence est valide.
- Vous n'utilisez le service SaaS que pour les quantités convenues.
- Il est interdit de contrefaire, de copier ou d'utiliser abusivement le service SaaS.
- Les environnements de test et d'acceptation ne doivent être utilisés que pour les travaux de test et d'acceptation.

En outre, nous mettons régulièrement à jour notre service SaaS. En cas de changements majeurs affectant vos processus de travail, nous vous en informerons en temps utile. Si vous n'êtes pas d'accord avec cette modification, vous pouvez résilier le contrat, à moins que la modification ne soit requise par des lois ou des règlements.

Nous pouvons mettre à jour, mettre à niveau ou déployer une nouvelle version du service SaaS, mais nous n'avons aucune obligation de maintenir ou d'ajouter des fonctionnalités spécifiques. Il arrive que nous devions mettre le service hors ligne temporairement pour des raisons de maintenance. Nous essayons de limiter au maximum cette intervention et de la programmer à des moments calmes, en dehors des heures de bureau, dans la mesure du possible.

Vous êtes responsable de l'installation, de la configuration et du téléchargement des données, sauf accord contraire. Il se peut que vous deviez modifier vos systèmes, ou que nous vous demandions de le faire, pour qu'une nouvelle version fonctionne correctement.

Les sections 2.3 et 2.4 du SLA contiennent plus de détails et d'explications à ce sujet.

6.2 Licences et facturation

Nous facturons comme suit, à moins que notre contrat ne prévoie d'autres dispositions :

- Licences : de manière anticipée, mensuellement.
- Consultance : toutes les semaines, a posteriori ou dans des délais convenus.
- Gestion de service : a posteriori, toutes les semaines.
- Formations : au début de la formation.

Les quantités actuelles sont mentionnées par produit sur la facture d'abonnement et le portail client. Vous recevez toutes nos factures par e-mail aux formats PDF et UBL ou via le réseau Peppol. Le délai de paiement est de quatorze jours.

6.2.1 Validité de la licence

Nous renouvelons automatiquement la licence, sauf si :

- Une facture non contestée n'a pas encore été payée après 60 jours.
- Vos factures sont payées de manière structurelle avec un mois de retard.
- Vous ou nous mettons fin à la licence conformément à la clause 6.2.2 ci-dessous.

Si la licence expire dans un délai de 21 jours, vous en recevrez la notification lorsque vous vous connectez.

6.2.2 Modifier ou annuler la licence

Vous pouvez modifier la licence via le portail client.

- L'augmentation du nombre de licences peut se faire à tout moment, y compris plusieurs fois par mois. Sauf si une réduction a déjà été effectuée au cours de ce mois.
- La réduction du nombre de licences peut également être effectuée à tout moment, sauf si une augmentation a déjà été mise en œuvre au cours de ce mois. En outre, les réductions ne sont possibles qu'après une année de facturation complète ou après la fin de la période initiale, le cas échéant.

Veuillez noter que vous devez effectuer ces changements au moins trois jours ouvrables avant la nouvelle période de facturation. Nous traitons les modifications des abonnements chaque nuit, de sorte qu'elles seront disponibles le lendemain.

Résiliation par vous

La résiliation de la licence peut prendre effet immédiatement par nouvelle période de facturation ou à une date déterminée, après une année de facturation complète ou après la fin de la période initiale, le cas échéant. Veuillez noter que vous devez tenir compte de trois jours ouvrables avant la nouvelle période de facturation pour le signaler. Après la résiliation du contrat, vous n'avez plus accès au logiciel et aux données correspondantes.

Résiliation par nous

Notre délai de préavis est de douze mois. Nous pouvons immédiatement mettre fin au contrat en cas de non-respect des accords et après mise en demeure à cet effet. Il en va de même si vous avez demandé un redressement judiciaire ou êtes déclaré en faillite. Une fois que nous avons résilié le contrat, vous n'avez plus accès au logiciel et aux données correspondantes.

Comment traitons-nous vos données après la résiliation ?

Avant la résiliation, vous pouvez exporter toutes les données dans des formats habituels (tels que MS Excel, CSV ou PDF). Vous pouvez enregistrer toutes les pièces jointes des éléments de fichier dans votre propre système via le connecteur GET (API).

Nous archivons votre environnement de production complet pendant une année. Après un an, nous supprimons vos données de manière définitive. Sur demande, nous effaçons les données plus tôt. Les données restent entièrement disponibles si vous maintenez l'abonnement avec une licence plus réduite. Pour cela, consultez la page « À bientôt » du portail client.

6.3 Garantie et assistance

Nous ne garantissons pas que le service SaaS fonctionnera toujours sans faille ou sans interruption. Nous faisons de notre mieux pour corriger les erreurs dans nos logiciels dans un délai raisonnable. Dans ce cas, nous aurons besoin d'une description détaillée de la défaillance. Cela n'inclut pas les erreurs dans les logiciels de tiers. Nous offrons une assistance pendant nos heures de travail habituelles. Nous faisons de notre mieux pour vous aider dans les meilleurs délais.

Il vous incombe de prendre des mesures pour atténuer les défaillances, les pertes de données et les autres risques et dommages. Dans la mesure du possible, nous vous aidons à récupérer les données perdues ou corrompues en restaurant la dernière sauvegarde disponible de l'environnement affecté.

Nous ferons de notre mieux pour apporter les ajustements nécessaires au service SaaS en fonction des changements de lois et de règlements en temps opportun. Toutefois, pour ce faire, nous dépendons de l'annonce en temps utile de la modification de la loi et de la disponibilité des informations détaillées nécessaires.

Voir notre SLA pour plus de détails à ce sujet.

6.4 Utilisation, contrôle et audits

Vous respectez les dispositions d'utilisation convenues, telles que décrites au point 6.1. Sur demande, vous coopérerez aux contrôles de conformité. Il peut s'agir de nous permettre d'inspecter vos systèmes. Il va de soi que nous traitons les informations de l'entreprise de manière confidentielle au cours du processus.

Dans la mesure où les lois et règlements applicables l'exigent, des auditeurs indépendants engagés par vous (ou par l'autorité de régulation) peuvent procéder à des audits. Dans ce cadre, ils peuvent vérifier que nous respectons les conditions énoncées dans le contrat, les règles de surveillance et la législation obligatoire applicable.

Nous vous informerons d'un audit du régulateur dans les meilleurs délais, à condition que l'audit porte sur vos données et que la notification ne soit pas interdite par la loi.

Tous les coûts liés à la réalisation d'un audit à votre demande, y compris les coûts internes de notre personnel, vous seront facturés. Nous ne répercutons pas tous les coûts si l'audit en question montre que nous n'avons pas respecté nos obligations dans des domaines clés. Dans ce cas, nous conviendrons d'une répartition raisonnable des coûts.

6.5 Acceptation du service SaaS

Si nous n'avons pas convenu d'une procédure d'acceptation, vous acceptez le service SaaS tel quel. Une fois que vous commencez à utiliser le service SaaS, nous considérons que le service SaaS est accepté. L'acceptation signifie que nous avons rempli nos obligations de mise à disposition du service SaaS conformément aux termes du contrat.

6.6 Fair use (utilisation équitable)

Nous partons du principe qu'il s'agit d'une utilisation équitable : vous utilisez notre logiciel d'une manière équitable pour tout le monde. Donc sans abuser ou alourdir inutilement les systèmes.

Votre utilisation ne répond pas à cette exigence ? Dans ce cas, nous vous contacterons pour trouver ensemble une solution. Si nous ne parvenons pas à vous joindre ou à trouver une solution, AFAS se réserve le droit de prendre des mesures. C'est ainsi que nous veillons à ce que le logiciel reste accessible à tous.

Pour en savoir plus, consultez la page AFAS Online du portail client.

6.7 Droits de propriété

Nous sommes et restons détenteurs des droits de propriété intellectuelle du produit. Si un tiers prétend le contraire, vous devez nous en informer dès que possible. Vous devez coopérer avec l'enquête et nous laisser traiter cette affaire. Si le juge constate que la propriété intellectuelle est effectivement détenue par un tiers, nous veillerons à ce que vous puissiez continuer à utiliser le logiciel ou nous offrirons un logiciel équivalent. Dans ce cas, nous vous indemniserons pour les coûts directs, en particulier les frais de justice encourus.

6.8 Questions juridiques

Vous utiliserez le service SaaS d'une manière conforme aux lois et règlements, tout en respectant les droits d'autrui. Cela signifie, entre autres, que vous ne devez pas violer les droits d'auteur, enfreindre les règles de confidentialité ou distribuer des logiciels nuisibles. Si vous enfreignez les règles, nous pouvons intervenir, par exemple en supprimant des données ou en bloquant l'accès à vos environnements. En cas de violations graves, nous pouvons résilier l'accord immédiatement.