

## e-boutique

### 1 objet du descriptif de Service

Le présent document a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose la solution e-boutique. Ce service permet de commercialiser des produits, services ou informations sur Internet et de proposer le paiement en ligne via une boutique virtuelle.

La présente commande est régie par les Conditions Générales Orange Business Services, les Conditions Spécifiques Applications managées, le présent Descriptif de Service, la fiche tarifaire de la solution e-boutique et le Bon de commande de la solution e-boutique.

### 2 définition générale du Service

Le prestataire fournit un service modulaire « e-boutique » dans le cadre de ses offres Hébergement Web.

L'utilisation de la solution e-boutique par le Marchand fera l'objet d'une facturation selon les tarifs définis dans la fiche tarifaire e-boutique.

Le descriptif de service e-boutique est disponible en ligne sur le site <http://hebergementweb.orange-business.com>.

### 3 terminologie et définitions

**Marchand** : désigne toute personne physique ou morale souhaitant proposer depuis la France des produits, services ou informations sur son site Internet et en permettre le paiement via le réseau Internet. Le Marchand est le signataire du présent contrat.

**Internaute acheteur** : désigne le ou les Internaute(s)-acheteur(s) potentiel(s) du Marchand, désirant acquérir ou se procurer les biens ou les services proposés par le Marchand sur son site Web ou sa boutique virtuelle.

**Boutique virtuelle** : désigne la boutique créée, réalisée et présentée sur un site Internet, sous la responsabilité du Marchand, dans le but de proposer les biens et les services offerts par le Marchand à l'Internaute acheteur.

**Panier virtuel** : désigne, dans le cadre de la solution e-boutique du Prestataire, le panier et le bon de commande proposés sous forme électronique par le Marchand à l'Internaute acheteur. En navigant sur le site catalogue du Marchand, l'Internaute acheteur peut consulter la liste des articles contenus dans son panier virtuel et constater le montant total de ses achats potentiels. A tout moment, il peut supprimer ou ajouter des produits à son panier virtuel.

Lorsque ses achats sont terminés, il est invité à compléter en ligne un bon de commande.

**Plate-forme e-boutique** : désigne l'infrastructure, mise à disposition du Marchand par le Prestataire, permettant l'authentification des parties, la conclusion du contrat entre le Marchand et les Internautes acheteurs. Cette plate-forme héberge la suite logicielle intégrant le panier virtuel (dont le système de prise de commandes), le Back-office Marchand et le site internet constituant la boutique virtuelle du Marchand.

**Système de Paiement** : désigne un système de paiement assuré par un tiers (établissement bancaire ou autre) et choisi par le Marchand lors de la souscription du présent contrat. Le marchand choisira un ou plusieurs systèmes de paiement parmi ceux proposés dans le cadre de la solution e-boutique.

**Back-office e-boutique ou Back-office Marchand** : désigne une interface Web nécessitant l'identification du Marchand et permettant de consulter l'état des commandes et des paiements associés à ces commandes, effectués via la solution e-boutique.

**Ouverture du service** : désigne le moment à partir duquel la solution e-boutique est disponible pour le Marchand. Cette ouverture de service est ainsi attestée par le Prestataire par l'envoi par mail au Marchand, des informations nécessaires pour accéder à la plateforme e-boutique.

## 4 description du Service

La solution e-boutique est une solution sécurisée de commerce électronique composée de la création et de la gestion d'une boutique virtuelle sur Internet.

Cette solution comprend la création du magasin virtuel par le marchand lui-même via l'outil e-boutique, l'hébergement de la boutique par le Prestataire, le Back Office Marchand, l'interface avec les moyens de paiement en ligne et la mise à disposition d'un panier virtuel sur la boutique.

Les fonctionnalités de la solution e-boutique sont destinées à faciliter la gestion de plusieurs aspects de la boutique via le Back Office Marchand:

La solution e-boutique est composée d'un outil de gestion des commandes, rapprochement des commandes et des paiements, gestion des paiements, administration du panier virtuel (configuration des frais de port, TVA, choix des langues...)

### 4.1 outil de création de la boutique virtuelle

La solution e-boutique est composée d'un assistant de création en ligne permettant la création et l'exploitation d'une boutique sur Internet. Le Marchand a la possibilité de configurer les paramètres de base de sa boutique virtuelle, d'effectuer la maintenance de cette boutique, de proposer des produits et services aux internautes et de gérer en ligne un large catalogue de produits.

### 4.2 interface avec le système de paiement

Le Prestataire fournit les moyens nécessaires pour assurer l'interface entre la plate-forme de services e-boutique et le ou les système(s) de paiement retenu(s) par le Marchand.

La gestion de ces solutions de paiement est effectuée directement par le Marchand, le Prestataire n'effectue aucune action pour le compte du Marchand.

#### 4.2.1 conditions de mise en oeuvre des solutions de paiement en ligne

La mise en œuvre du ou des système(s) de paiement est définie dans le contrat spécifique conclu entre le Marchand et le ou les tiers assurant le ou les système(s) de paiement choisi(s).

Le Marchand doit signer avec sa banque ou ses établissements financiers une convention spécifique et adéquate aux moyens de paiement choisis, et qu'il entend proposer aux Internautes acheteurs pour le paiement de leurs achats en ligne sur sa boutique :

- Contrat Vente à Distance en regard d'une sécurisation des échanges de données lors des paiements par carte (protocole de sécurisation SSL),
- Contrat spécifique avec les organismes financiers pour les cartes accréditatives ou privatives.

### 4.3 conditions de fourniture de la solution e-boutique

A titre de pré requis à l'ouverture de la solution e-boutique, le Marchand doit procéder aux aménagements nécessaires à la mise en œuvre du service :

- La solution e-boutique est accessible depuis un navigateur Web. La configuration recommandée par le Prestataire est la suivante :
  - Internet Explorer 7 et versions supérieures
  - Mozilla 2.0 et versions supérieures
- La totalité des fonctionnalités de la solution e-boutique est accessible après activation des éléments suivants du navigateur par le Marchand :
  - JavaScript
  - Cookies de session
  - Fenêtres contextuelles
- Le Marchand s'engage, en particulier, à respecter ou faire respecter les recommandations faites par le Prestataire dans la documentation d'information technique transmise au Marchand à l'ouverture de la solution e-boutique.
- Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'accès au service e-boutique, notamment en cas de non respect des recommandations faites au Marchand, de risques techniques susceptibles d'affecter le bon fonctionnement, ou encore en cas d'utilisation non-conforme à l'objet du contrat, à ses fonctionnalités, ou à toute réglementation en vigueur.

### 4.4 nom de domaine

Un nom de domaine est compris dans le prix de la solution e-boutique souscrite par le Marchand et est soumis au Descriptif de Service Nom de domaine faisant l'objet d'un contrat distinct du présent contrat.

Le Descriptif de Service Nom de domaine est disponible en ligne sur le site <http://hebergementweb.orange-business.com> , ou à toute autre adresse que le Prestataire viendrait à lui substituer, et sur demande auprès du Prestataire.

## 5 description des services optionnels

Les services additionnels permettent de compléter au choix du Marchand, la solution e-boutique. Ces services additionnels sont facturés au Marchand en sus. Pour disposer des options proposées par le Prestataire, le Marchand doit formaliser sa demande par un bon de commande.

Les tarifs en vigueur sont disponibles en ligne sur le site " <http://hebergementweb.orange-business.com> " , sur demande auprès du Prestataire et sont mentionnés dans le bon de commande.

### 5.1 boites aux lettres

Pour chaque solution e-boutique, le Prestataire peut fournir une messagerie électronique au Marchand. Le serveur permettant de mettre à disposition cette fonctionnalité est situé sur une plate-forme spécifique du Prestataire et distincte de la Plate-forme d'hébergement. Le serveur est mutualisé entre les différents clients du Prestataire. Le Marchand reconnaît que la transmission des messages par ce biais comporte des aléas techniques. Le Prestataire dégage toute responsabilité sur l'intégralité et l'intégrité des messages déposés dans les boîtes aux lettres du client ou renvoyés à d'autres adresses, y compris si elles sont situées sur la même plate-forme de messagerie. Notamment, il appartient au Marchand de s'équiper de systèmes de sécurité suffisants lui permettant d'éradiquer tout type de virus pouvant circuler sur Internet et pouvant s'introduire sur son système informatique par le biais de la fonctionnalité de messagerie électronique.

Le Marchand s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités de la messagerie pour envoyer des messages en grand nombre ou à des personnes qui ne désirent pas en recevoir. A ce titre, le Prestataire se réserve le droit de mettre en place sur ses serveurs les outils logiciels empêchant ces pratiques. Les stipulations qui précèdent ne

concernent pas les services de publipostage électronique pour lesquels un contrat spécifique doit être signé préalablement avec le Prestataire après fourniture d'un cahier des charges par le Marchand et étude de faisabilité par le Prestataire.

Tout Marchand ayant souscrit une solution e-boutique a la possibilité de demander des boîtes aux lettres en option en souscrivant un bon de commande à partir du site : <http://hebergementweb.orange-business.com> . Le Marchand recevra alors des identifiants de connexions pour paramétrer sa messagerie électronique.

La fonctionnalité de messagerie électronique proposée par le Prestataire est accessible à partir de l'Espace Client. Elle permet de créer des boîtes aux lettres électroniques et de mettre en place des renvois vers d'autres adresses de messagerie électronique. Le nombre de boîtes aux lettres que le Marchand peut utiliser et leur capacité maximale figurent au bon de commande souscrit par le Marchand.

Tout dépassement des capacités maximales peut générer la perte ou le rejet des messages entrants, voire générer des dysfonctionnements du système de messagerie mis en oeuvre. Le Marchand a la faculté d'affecter des identifiants et des mots de passe pour chacune de ses boîtes aux lettres électroniques.

## 5.2 Prestation de service

Cette option permet au client de demander la réalisation de certaines interventions techniques sur son hébergement mutualisé. Ces prestations de service sont réalisées par les équipes techniques du Prestataire après soumission d'un devis au client.

L'intervention des équipes techniques du Prestataire ne débute qu'après réception de l'accord du client pour le devis envoyé.

La liste des prestations réalisables par le Prestataire est disponible auprès des équipes techniques du Prestataire et sera transmise au client sur simple demande de sa part.

## 6 changement de solution e-boutique

Le Marchand est tenu, avant de procéder au changement de sa solution e-boutique, de se renseigner auprès du Prestataire concernant les caractéristiques, fonctionnalités et tarifs appliqués pour la nouvelle solution e-boutique ou service optionnel e-boutique demandé.

Le nouveau service optionnel e-boutique ou solution e-boutique demandé par le Marchand doit faire l'objet d'une commande formalisée par un bon de commande ou une commande en ligne pour pouvoir être fourni par le Prestataire au Marchand.

Tout Marchand ayant souscrit une solution e-boutique auprès du Prestataire, a la possibilité de migrer vers le service optionnel e-boutique ou la solution e-boutique de son choix.

La migration des données de la boutique initiale vers la nouvelle boutique est prise en charge par le Prestataire uniquement si le Marchand migre vers une offre e-boutique équivalente ou supérieure en terme de fonctionnalités e-boutique.

Pour permettre au Marchand de conserver les données de sa boutique initiale, le nom de domaine désigné par le Marchand pour la boutique initiale sera obligatoirement celui qui sera affecté à la nouvelle boutique. Cette opération de migration peut engendrer une interruption de service temporaire de la boutique du Marchand.

Dans le cas d'une migration vers un service optionnel ou solution e-boutique inférieurs sur le plan fonctionnel, la récupération des données de la boutique initiale pour transfert de ces données vers la nouvelle boutique est à la charge du Marchand.

## 7 durée et résiliation des commandes

### 7.1 durée des commandes

Le présent contrat prend effet à compter de la date de signature du bon de commande ou de la confirmation de la commande en ligne par le Client pour une période d'un an à compter de la date de communication par le Prestataire des identifiants et mots de passe nécessaires à l'accès à la Plate-forme du Prestataire.

En cas de transmission du bon de commande par télécopie, le Prestataire devra recevoir par courrier postal, l'original du bon de commande daté, paraphé et signé par le Client au plus tard un mois après la réception par le Prestataire du bon de commande transmis par télécopie.

Sauf dénonciation par le client trois mois avant son terme, et par dérogation au Conditions Spécifiques Applications Managées, le contrat est reconduit par tacite reconduction par période d'un an.

## 8 engagements et responsabilité du Marchand

### 8.1 engagements généraux du Marchand

De façon générale, le Marchand s'engage à respecter les dispositions d'ordre public de droit français, notamment dans la mise en œuvre de sa boutique virtuelle ainsi que dans le contenu, et la commercialisation de son offre de produits et services.

- Le Marchand s'engage notamment à ne pas porter atteinte aux droits des tiers et s'interdit de proposer sur sa boutique des produits, des prestations, des données ou informations contraires aux bonnes mœurs, à la dignité humaine, à la protection des mineurs ou, plus généralement, à l'ordre public.
- Le Marchand garantit une présentation de son offre loyale et conforme aux dispositions du droit français de la consommation en ce qui concerne plus particulièrement celles relatives aux offres faites à distance (affichage de ses propres conditions générales de vente, le contenu de l'offre et les prix avec mention des taxes si nécessaire, respect de la faculté de retour, obligation d'information sur l'entreprise, etc....).
- Le Marchand fait siens toutes réclamations et tous litiges relatifs au paiement du produit ou service fourni.
- Le Prestataire se réserve la possibilité d'interrompre sa prestation envers le marchand, sans ouvrir droit à indemnisation, si le contenu du site du Marchand ou de la publicité y afférente lui paraissait manifestement illicite.

### 8.2 responsabilité du Marchand

Le Marchand assure seul la responsabilité pleine et entière de sa boutique virtuelle, de son contenu, des commandes et de leurs suites notamment fiscales.

Il fait siens tous litiges y afférant et notamment ceux mettant en cause l'utilisation des données indiquées sur sa boutique virtuelle ou le contenu de son offre et de ses engagements contractuels.

Le Marchand doit s'assurer qu'il détient les droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'utilisation des logos, marques, dessins ou créations sur sa e-boutique ou catalogue qu'il diffuse sur Internet, et garantit le Prestataire contre tout recours ou actions émanant de tiers.

Le Marchand garantit le Prestataire contre toute réclamation ou action de quelque nature que ce soit émanant d'Internaute acheteurs, de banques ou de tiers. Dans ce cas, tout litige sera traité et pris en charge uniquement par le Marchand.

Le Marchand reconnaît expressément que le Prestataire ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la maintenance de sa boutique virtuelle ou du catalogue de produits et services.

Le Marchand fait sien le respect des règles et des méthodes de fonctionnement du commerce électronique, notamment les aspects liés uniquement aux relations avec son établissement bancaire.

Le Marchand est seul responsable de l'ensemble des obligations légales, fiscales et contractuelles résultant de son activité. Le Prestataire est ainsi dégagé de toute responsabilité quant à la détermination du montant -à la collecte et au reversement - de tout impôt, taxe ou droit dont serait redevable le Marchand.

L'utilisation de l'Espace Client par le Marchand s'effectue sous sa seule responsabilité. Le Marchand est seul responsable de la conservation et de la communication des identifiants et mots de passe nécessaires à l'emploi de l'Espace Client.

En application des dispositions légales, le Marchand est responsable du contenu de son site Internet, des informations transmises, diffusées et/ou collectées, de leur exploitation, des liens hypertextes, des revendications de tiers et actions qu'elles suscitent. Le Marchand s'engage à respecter les règles déontologiques régissant Internet. Le Marchand garantit le Prestataire contre toute action ou revendication de tiers liées au contenu hébergé et à ce titre, le Marchand indemniserà le Prestataire de tous frais, charges, indemnités et dépenses que celle-ci aurait à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais des conseils du Prestataire, y compris en cas de décision de justice non définitive.

Le Marchand s'engage à respecter les dispositions relatives aux mentions légales obligatoires à insérer sur son site Internet et celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en particulier celles relatives aux déclarations des traitements automatisés d'informations nominatives auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

En toute hypothèse, il est formellement interdit au Marchand d'analyser, visualiser ou modifier la configuration de la Plate-forme d'hébergement du Prestataire ainsi que sa structure et les fichiers la constituant. Les seules interventions autorisées du Marchand sur la Plate-forme d'hébergement sont l'implémentation, la mise à jour ou la suppression des éléments (fichiers et répertoires) constituant son site Internet et se trouvant dans son espace d'hébergement privatif. Toute intervention sur des sites Internet de tiers présents sur la plate-forme d'hébergement et/ou toute intrusion ou tentative d'intrusion les systèmes informatiques du Prestataire entraînera la mise en jeu de la responsabilité du Marchand.

Le Marchand doit prendre les précautions nécessaires afin que le site Internet hébergé sur la plate-forme d'hébergement du Prestataire soit sauvegardé de manière à en permettre la restauration par le Marchand en cas de perte ou de destruction, notamment lorsque le site Internet hébergé est modifié par le Marchand entre deux sauvegardes réalisées par le Prestataire.

Le Marchand s'engage à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

En cas de violation des stipulations du présent Descriptif de service par le Marchand, ce dernier reconnaît la faculté au Prestataire de suspendre de plein droit et sans formalités supplémentaires le Service sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du Marchand ou à une interruption de la facturation du Service.

Dans la constitution de ses services, le Prestataire fait appel à des produits logiciels et matériels fournis par des sociétés tierces. Considérant les évolutions techniques et économiques propres aux activités d'éditeur de Logiciel, le Marchand reconnaît et accepte sans réserve que le Prestataire n'est pas responsable du support ou de la politique d'évolution du logiciel de l'Editeur concerné ; que le Prestataire se réserve le droit de mettre à jour vers une nouvelle version ou de remplacer un logiciel par un autre équivalent sur le plan fonctionnel dans le cadre du service.

Le Marchand s'engage à collaborer activement avec le Prestataire pour assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils. Il s'engage à prendre en compte les prescriptions, notamment techniques, du Prestataire et à effectuer toute opération préconisée par le Prestataire dans les meilleurs délais requis, y compris la réinstallation et/ou la reconfiguration de son service ou la mise à jour des logiciels et/ou matériels. Le Marchand en sera préalablement informé dans son Espace Client ou tout autre moyen que le Prestataire jugera approprié.

Le Prestataire se réserve le droit de substituer le serveur affecté au Marchand si le Prestataire le juge nécessaire, notamment en cas de changement du parc de serveurs informatiques, de mise en conformité, de réparation ou maintenance du serveur. Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'en informer préalablement le Marchand et organisera, avec le concours de ce dernier, le transfert de la solution du Marchand sur le nouveau serveur.

En l'absence de collaboration du Marchand dans les délais requis, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le service, jusqu'à la mise en conformité de l'utilisation du service de la part du Marchand ou, le cas échéant, à résilier le Service concerné, sans que le Marchand ne puisse prétendre à aucun remboursement ou indemnisation de préjudice subi par le Marchand lui-même ou tout tiers.

## **9 responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire est tenu, pour l'exécution du Contrat, à une obligation de moyens, compte tenu de la technicité des technologies mises en oeuvre. La responsabilité du Prestataire envers le Marchand ne pourrait être engagée que pour des faits établis qui lui seraient exclusivement imputables.

Le Prestataire s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la mise en oeuvre d'un Service d'une qualité conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art. A cet égard, le Prestataire s'efforce de rendre accessible aux utilisateurs, la Plate-forme d'hébergement 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. En cas de nécessité, le Prestataire se réserve la possibilité d'interrompre l'accès à la Plate-forme d'hébergement pour procéder à une intervention technique de maintenance et/ou d'amélioration. Le Prestataire fera en sorte d'informer le Marchand, dans la mesure du possible, de l'existence et de la durée de l'intervention. Le Prestataire procède aux opérations de maintenance aux heures où la Plate-forme d'hébergement est la moins utilisée par les utilisateurs d'Internet, sauf dans le cadre d'une maintenance corrective urgente. Ces interruptions de Service ne pourront donner lieu à une quelconque indemnisation du Marchand.

Le Marchand reconnaît que les logiciels et progiciels (édités par des tiers) utilisés sur la plate-forme d'hébergement relèvent d'un domaine particulièrement complexe en matière de technique informatique et qu'ils ne peuvent matériellement pas faire l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation. Le Marchand accepte donc de supporter, dans des limites raisonnables, des risques d'imperfection ou d'indisponibilité de la plate-forme d'hébergement.

Le Prestataire prend des précautions raisonnables pour assurer la protection matérielle des données et programmes que le Marchand lui aura confiés. Toutefois, le Marchand doit effectuer ses propres sauvegardes afin d'éviter la perte ou l'altération de ses fichiers et bases de données.

En cas de perte ou de destruction des données du Marchand et sur demande écrite de ce dernier, la dernière sauvegarde effectuée par le Prestataire pourra lui être communiquée dans un délai raisonnable. Le Prestataire s'engage à répondre deux fois maximum par année contractuelle à de telles demandes ; au delà, l'opération de restitution fera l'objet d'un devis et, après acceptation du Marchand, sera facturée au tarif en vigueur au jour de la demande.

En matière de pertes et/ou de restauration de données et/ou de programmes confiés par le Marchand, les obligations et responsabilités du Prestataire sont limitées aux stipulations qui précèdent.

Le Prestataire se réserve le droit d'effectuer des opérations de maintenance avec coupure du Service moyennant une communication préalable sur le site : <http://hebergementweb.orange-business.com> ou sur l'Espace Client. Le Prestataire est seul habilité à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service.

Le Prestataire se réserve le droit de remplacer ou réinstaller le serveur qui héberge le site et/ou la boutique du Marchand en cas d'incident et moyennant une communication préalable. Toute perte de données liées à ces opérations ne saurait engager la responsabilité du Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit de patcher ou upgrader ses versions logicielles en cas de faille de sécurité et moyennant une communication préalable. Toute perte de données ou rupture de service liées à ces opérations ne saurait engager la responsabilité du Prestataire.

## **10 information du marchand et conformité à ses besoins**

Le Marchand reconnaît avoir vérifié l'adéquation de la solution e-boutique à ses besoins de commerce électronique et avoir reçu les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en toute connaissance de cause.