

Conditions générales de vente, version du 15/05/2016

Entre,

Mise Sur Orbite, SAS au capital de 65 000 €, dont le siège social est à Les Breuzards 18140 HERRY, immatriculé au RCS de Bourges sous le numéro 82013071400018, représenté par M. Arnaud AUBERT,

et
le client, toute personne physique ou morale, de droit public ou privé, dénommé ci-après le client.

Article 1 : glossaire

Internet : réseau mondial d'équipements informatiques reliés entre eux accessible à toute personne disposant du matériel et d'un accès à ce réseau.

Spam : courrier non sollicité et/ou frauduleux envoyé à une personne n'ayant pas consenti à le recevoir.

CMS ou SGC : logiciel de gestion de contenu, par exemple Wordpress, Prestashop...

FAI : Fournisseur d'accès à Internet, par exemple Orange, SFR, Bouygues Telecom, Nerim...

Nom de domaine : chaîne de caractères associée à une extension, par exemple misesurorbite.fr

Titulaire (du nom de domaine) : personne morale ou physique au nom de laquelle le nom de domaine est enregistré

Article 2 : objet

Le présent contrat a pour but de définir les conditions et engagements de Mise Sur Orbite et du client, notamment les conditions juridiques, techniques et financières, concernant les services et produits de Mise Sur Orbite fournis pour le client. Le client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du produit ou du service avec ses besoins, avoir les capacités techniques et légales pour souscrire au produit ou service et avoir reçu de Mise Sur Orbite toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent contrat.

Article 3 : obligation de Mise Sur Orbite

Mise Sur Orbite s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un produit ou service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. Mise Sur Orbite ne répond que d'une obligation de moyen.

Pour accéder à son produit ou à son service en ligne, l'information transite entre le périphérique du client (ordinateur, tablette, smartphone...) et les serveurs opérés par Mise Sur Orbite. Cette information transite par de nombreux fournisseurs. Du fait que Mise Sur Orbite n'a pas forcément de liens avec ces fournisseurs, le client reconnaît que l'accès à son produit ou service peut parfois être ralenti ou momentanément indisponible.

Mise Sur Orbite s'engage à prévenir le client à l'avance lorsque des mises à jour importantes sont réalisées sur les équipements et pouvant entraîner des modifications du produit ou service ou de l'utilisation de celui-ci.

Article 4 : responsabilité de Mise Sur Orbite

La responsabilité de Mise Sur Orbite ne pourra pas être engagée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, attentat, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, enlèvement, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de Mise Sur Orbite ou d'un de ses fournisseurs.

Si la responsabilité de Mise Sur Orbite était établie, les montants des dommages et intérêts ou demandes de remboursement, ne dépasseraient pas les sommes correspondantes aux prix de la prestation pour la période et/ou le produit concerné.

Mise Sur Orbite ne pourra en aucun cas répondre aux demandes de perte de commandes, perte de chiffre d'affaire, préjudice d'image ou commercial... Le client doit souscrire un contrat d'assurances couvrant ces risques.

Article 5 : obligation du client

Le client, ou son prestataire, s'engage :

- à fournir toutes les informations nécessaires à l'exécution de sa commande,
- à fournir sans délai, toutes modifications de ses coordonnées (adresse, SIRET, téléphone, email...), ou départ/arrivée de nouveaux collaborateurs qui seraient en droit de communiquer avec Mise Sur Orbite,
- à fournir au moins une adresse email destinataire des factures,
- à respecter les lois Françaises, le droit d'auteur, le droit à l'image et toutes autres dispositions légales,
- à s'entourer, s'il n'a pas lui-même les compétences de professionnels : agence Web, société de service informatique,
- à mettre à jour son site Internet ou les outils; les logiciels utilisés, les librairies, les scripts, les CMS concernant les mises à jour de sécurité, et ce sans délai,
- à utiliser des antivirus à jour et de qualité sur ses ordinateurs, téléphones ou tablettes,
- à mettre à jour les logiciels utilisés sur ses ordinateurs, téléphones ou tablettes,
- à ne pas utiliser les produits ou services abusivement, volontairement ou non,
- à ne pas utiliser son site ou son email à des fins d'emailing, d'envoi en masse ou de publipostage.

Tout manquement pourra entraîner la suspension du produit ou service sans préavis ou la résiliation du produit ou service sans préavis et sans remboursement des sommes déjà versées.

Mise Sur Orbite se réserve le droit de demander des justificatifs.

Article 6 : responsabilité du client

Le client est seul responsable de l'utilisation du produit ou service fait par lui, ses employés ou ses clients.

Les mots de passe sont confidentiels : le client est seul responsable de leur utilisation. Mise Sur Orbite n'est en aucun cas responsable de la transmission volontaire ou non à un tiers d'un mot de passe.

Le client est seul responsable de son activité : Mise Sur Orbite ne pourra en aucun cas être tenue responsable de perte de commandes, perte de chiffre d'affaire, préjudice d'image ou commercial... Le client doit souscrire un contrat d'assurances couvrant ces risques.

Article 7 : résiliation du produit ou service

Le produit ou service peut être résilié en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception au moins 60 jours avant l'échéance du produit ou service.

Toute résiliation anticipée ne donnera droit à aucun remboursement.

Article 8 : factures

Les factures sont envoyées par email, au format PDF, 20 jours avant l'échéance. Les factures doivent être payées avant l'échéance. Plusieurs rappels seront envoyés avant l'échéance. Les rappels peuvent être envoyés par email ou par SMS. Les modes de paiement sont : chèque, virement, carte bancaire et prélèvement automatique mensuel. Le client doit choisir le mode de paiement lui permettant de régler sa facture avant l'échéance. Le prélèvement automatique mensuel n'est possible que pour un prélèvement mensuel supérieur à 20 € par mois.

Article 9 : renouvellement du produit ou service

Le produit ou service est renouvelé automatiquement par tacite reconduction.

Pour la résiliation, voir l'article 7.

Article 10 : aide et assistance technique

L'accès à l'assistance technique est disponible dans l'aide en ligne présente sur le site, par email et par téléphone.

L'assistance technique fournie uniquement une aide ponctuelle et ne saurait se substituer à :

- une agence Web pour la réalisation ou la modification d'un site ou d'une application Internet,
- une société de service informatique pour la configuration des postes informatiques et de ses logiciels,
- une société de formation pour l'utilisation d'un poste informatique, d'un navigateur Internet, d'un logiciel de messagerie... ou pour la formation du personnel du client.

Mise Sur Orbite pourra éventuellement donner les coordonnées d'un prestataire à même d'apporter une aide sur les points précédents.

Article 11 : nom de domaine

Un nom de domaine est enregistré pour une durée d'un an minimum.

Mise Sur Orbite sera l'interlocuteur du client pour la gestion de son nom de domaine. En ce sens, le client mandate Mise Sur Orbite afin d'effectuer toutes les démarches auprès des bureaux d'enregistrement du choix de Mise Sur Orbite. Le client fournit toutes les informations nécessaires à l'enregistrement du nom de domaine. Afin de protéger le client, celui-ci accepte que l'email et/ou le téléphone de Mise Sur Orbite soit utilisé. Mise Sur Orbite sera l'interlocuteur technique, administratif et de facturation pour le nom de domaine.

Article 12 : hébergement mutualisé

Mise Sur Orbite fournit un service :

- d'hébergement accessible à travers le protocole HTTP et/ou HTTPS,
- d'espace disque en ligne accessible à travers le protocole FTP via un utilisateur et un mot de passe,
- de base de données MySQL, accessible à travers l'hébergement et administrable à travers phpMyAdmin, via un utilisateur, un mot de passe et une base de données,
- d'interpréteur de script PHP.

La limite de l'espace disque sera indiquée dans l'interface de gestion de l'hébergement.

Le client reconnaît que le service proposé est adapté à son besoin. S'agissant d'un hébergement mutualisé, c'est à dire que les ressources du ou des serveurs sont partagés entre plusieurs clients, le client ne doit pas utiliser trop de ressources, volontairement ou non. Si tel était le cas, le service pourra être suspendu sans préavis. Mise Sur Orbite pourra alors proposer au client un hébergement plus puissant sur un serveur dédié par exemple.

Cas particulier du piratage : dès qu'un hébergement semble piraté, il sera immédiatement suspendu. Un coût forfaitaire de 100 € HT sera appliqué pour la suspension du service, la recherche de l'intrusion et le changement des mots de passe FTP et base de données. La restauration d'une sauvegarde, après accord du client, sera facturé 100 € HT.

Article 12 : emails pop3/imap/smtp

Les emails sont accessibles à travers le protocole pop3 ou imap avec un utilisateur (l'email) et le mot de passe. Le client est seul responsable de la suppression des emails sur le serveur. En cas de suppression des emails du serveur, aucune sauvegarde n'est disponible.

La taille d'une boîte aux lettres est limitée à 250 Mo de stockage sur le serveur. Plus d'espace est disponible en option. Un antispam et un antivirus scannent les emails entrant sur le serveur.

Les emails contenant des virus, ou reconnus comme tel par l'antivirus, sont systématiquement supprimés. Les antivirus n'étant pas infaillibles, ceci ne doit pas empêcher le client d'avoir un antivirus installé sur son ordinateur et d'être vigilant sur les pièces jointes ou les liens présents dans les emails.

Les emails provenant de serveurs reconnus comme envoyant des SPAMs sont refusés. Les autres emails reconnus comme SPAM peuvent être déplacés dans un dossier SPAM ou dans une boîte aux lettres SPAM dédiée.

Un webmail est également mis à disposition : ce site Internet sécurisé par SSL, permet de recevoir et d'envoyer des emails en se connectant avec l'email et le mot de passe.

Le client peut également utiliser un service SMTP permettant d'envoyer des emails en utilisant un utilisateur (l'email) et le mot de passe. Ce service n'est en aucun cas utilisable avec des logiciels automatisés ou à des fins d'envoi en masse, emailing ou publipostage. Des limites et/ou suspension peuvent être mises en place afin de limiter les abus et de protéger les autres utilisateurs ainsi que les installations.

Article 14 : emails collaboratifs Kerio Connect

Kerio Connect est une solution globale de messagerie partagée : emails, calendriers, notes et contacts. L'ensemble des données est stocké sur le serveur.

Les emails collaboratifs Kerio Connect sont accessibles à travers le protocole imap ou Microsoft Active Sync (pour les smartphones/tablettes) ou avec l'installation du connecteur Outlook avec un utilisateur (l'email) et le mot de passe. Le client est seul responsable de la suppression des emails sur le serveur. En cas de suppression des emails du serveur, aucune sauvegarde n'est disponible.

La taille d'une boîte aux lettres est limitée, en fonction de l'offre souscrite. Le client peut à tout moment changer d'offre pour augmenter ou diminuer la taille de sa boîte aux lettres.

Un antispam et un antivirus scannent les emails en entrant.

Les emails contenant des virus, reconnus comme tel par l'antivirus, sont systématiquement supprimés. Les antivirus n'étant pas infaillibles, ceci n'empêche pas le client d'avoir un antivirus installé sur son ordinateur ni d'être vigilant sur les pièces jointes ou les liens présents dans les emails.

Les emails provenant de serveurs reconnus comme envoyant des SPAMs sont refusés. Les autres emails reconnus comme SPAM sont déplacés dans un dossier SPAM.

Un webmail est également disponible : ce site Internet sécurisé par SSL, permet de recevoir et d'envoyer des emails en se connectant avec l'email et le mot de passe, mais aussi de consulter/modifier son calendrier.

Le serveur de courrier Kerio Connect n'est en aucun cas utilisable avec des logiciels automatisés ou à des fins d'envoi en masse, emailing ou publipostage. Des limites et/ou suspension peuvent être mises en place afin de limiter les abus et de protéger les autres utilisateurs ainsi que les installations.

Article 15 : infogérance de serveur

L'infogérance de serveur est un service dont Mise Sur Orbite s'occupe pour le client :

- choisir un serveur chez un prestataire : OVH, Online.net...,
- installer le serveur,
- configurer le serveur et les logiciels concernés,
- mettre en place une sauvegarde journalière,
- surveiller le serveur 24h/24 et 7j/7,
- alerter un technicien en cas de détection d'un problème sur le serveur,
- installer les mises à jour de sécurité.

En fonction des besoins du client, un ou plusieurs serveurs peuvent être nécessaires.

Article 16 : certificat SSL

En fonction des besoins du client, Mise Sur Orbite propose un ou plusieurs certificats SSL, il s'occupe de toutes la gestion technique, fournit le fichier CSR à l'autorité de certification ou à un fournisseur de certification. En option, Mise Sur Orbite peut également installer le certificat sur le ou les serveurs du client.

Article 17 : sauvegarde

Les sauvegardes sont effectuées uniquement en cas de défaillance d'un équipement complet. Certains produits ou services peuvent avoir des sauvegardes avec historique. La demande de restauration de tout ou partie d'un produit ou service est soumise à l'étude de faisabilité de Mise Sur Orbite. Cette prestation pourra faire l'objet d'une facturation. Le délai ainsi que le prix seront communiqués au client pour acceptation.

Article 18 : tolérance

Le fait que Mise Sur Orbite ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales et/ou tolère un manquement par le client à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation par Mise Sur Orbite à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Article 19 : contestation

Toute contestation ou demande de remboursement, pour être examinée, doit être adressée avec tous les justificatifs dans un délai de 30 jours maximum après la réception de la facture.

Article 20 : attribution de juridiction

En cas de litige relatif à l'interprétation ou l'exécution de ce contrat de produit ou de service, la compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Bourges.

Parapher chaque page, signer, cachet de l'entreprise et écrire lu et approuvé.

Date :

Structure :

Nom et prénom :