

Annexe e-boutique

1 objet du descriptif de Service

Le présent document a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange Business Services propose à ses clients, le service e-boutique en option des packs mutualisés adéquats. Ce service permet aux clients de commercialiser leurs produits, services ou informations sur Internet et de proposer le paiement en ligne via leur boutique virtuelle.

Le présent contrat est régi par les Conditions Générales Orange Business Services, les Conditions Spécifiques Applications managées, le Descriptif de Service Hébergement Mutualisé, le présent Descriptif de Service, la fiche tarifaire du service e-boutique et le Bon de commande du Service e-boutique.

2 définition générale du Service

Orange Business Services fournit un service dénommé « e-boutique » en option des packs hébergement mutualisé.

Plusieurs services e-boutique sont proposés par Orange Business Services. Le client formalise son choix de service par la souscription d'un bon de commande.

L'utilisation du service e-boutique par le client fera l'objet d'une facturation supplémentaire selon les tarifs définis dans la fiche tarifaire.

Le descriptif de service e-boutique est disponible en ligne sur le site <http://hebergementweb.orange-business.com>, ou à toute autre adresse qu'Orange Business Services viendrait à lui substituer et sur demande du client auprès d'Orange Business Services.

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 Orange Business Services.

Client 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 au Client acheteur.

Panier virtuel : désigne, dans le cadre du service e-boutique d'Orange Business Services, le panier et le bon de commande proposés sous forme électronique par le Marchand au Client acheteur. En navigant sur le site catalogue du Marchand, le Client 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 Orange Business Services, permettant l'authentification des parties, la conclusion du contrat entre le Marchand, les Clients 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 du service 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 le service e-boutique.

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

4 description du Service

Le service 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 Orange Business Services, 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 du service e-boutique sont destinées à faciliter la gestion de plusieurs aspects de la boutique via le Back Office Marchand:

Le service e-boutique est composé 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

Le service e-boutique est composé 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

Orange Business Services 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, Orange Business Services 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 à ses clients 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 du service e-boutique

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

- Le service e-boutique est accessible depuis un navigateur Web. La configuration recommandée par Orange Business Services est la suivante :
 - Internet Explorer 7 et versions supérieures
 - Mozilla 2.0 et versions supérieures
- La totalité des fonctionnalités du service 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 Orange Business Services dans la documentation d'information technique transmise au Marchand à l'ouverture du service e-boutique.
- Orange Business Services 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.

5 changement de service e-boutique

Le client est tenu, avant de procéder au changement de son service optionnel e-boutique, de se renseigner auprès d'Orange Business Services concernant les caractéristiques, fonctionnalités et tarifs appliqués pour le nouveau service optionnel e-boutique ou solution e-boutique demandé.

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

Tout client ayant souscrit un service optionnel e-boutique auprès d'Orange Business Services, 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 client migre vers une offre e-boutique équivalente ou supérieure en terme de fonctionnalités e-boutique.

Pour permettre au client de conserver les données de sa boutique initiale, le nom de domaine désigné par le client 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 client.

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 client.

6 engagements et responsabilité du Marchand

6.1 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.
- Orange Business Services 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.

6.2 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 Orange Business Services contre tout recours ou actions émanant de tiers.

Le Marchand garantit Orange Business Services contre toute réclamation ou action de quelque nature que ce soit émanant de clients 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 qu'Orange Business Services 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 s'engage à bien connaître les règles et les méthodes de fonctionnement du commerce électronique, notamment les aspects d'imputation de crédit qui dépendent uniquement de sa relation avec sa banque ou ses établissements financiers.

Le Prestataire prend des précautions raisonnables pour assurer la protection matérielle des données et programmes que le client lui aura confiés. Toutefois, le Client 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 Client 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 Client, 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 Client, les obligations et responsabilités du Prestataire sont limitées aux stipulations qui précèdent.

Le Marchand est seul responsable de l'ensemble des obligations légales, fiscales et contractuelles résultant de son activité. Orange Business Services 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.



7 information du marchand et conformité à ses besoins

Le Marchand reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service 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.

