

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES
DOCUMENT CHANNEL**

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

- 1.1 Abonnement** : droit d'accès, pour un nombre d'utilisateurs déterminé, à certains des services proposés par Document Channel, en contrepartie d'une rémunération convenue.
- 1.2 Client** : personne physique ou morale, client de Document Channel.
- 1.3 Contrat** : le présent ensemble contractuel, composé du Formulaire de souscription au Service, des Conditions Générales de Prestation de Services, des Conditions Particulières de Prestation de Services, de l'autorisation de prélèvement dûment complétée et signée par le Client et de la Grille Tarifaire Document Channel.
- 1.4 Administration Client** : espace mis à la disposition du Client, accessible en ligne, destiné à lui permettre de gérer son compte.
- 1.5 Produit** : outil commercialisé par la société Document Channel sous l'appellation *Document Channel* et accessible via le réseau internet à l'adresse www.document-channel.com.

ARTICLE 2 – OBJET

- 2.1** Les prestations proposées par Document Channel consistent en une offre de services aux entreprises par internet accessible à la demande, permettant d'externaliser tout ou partie des activités liées à la gestion des documents et du courrier postal, de la création à l'envoi, et l'archivage.
- 2.2** Les présentes Conditions de Prestations de Services ont pour objet de déterminer les modalités selon lesquelles le Client confie au Prestataire, qui l'accepte, dans le cadre d'une obligation générale de moyens, la gestion de tout ou partie des activités liées à la gestion des documents et du courrier postal proposées par Document Channel.
Document Channel se réserve la possibilité de procéder à des modifications desdites Conditions de Prestation de Services, notamment afin que celles-ci reflètent toujours les prestations de services pouvant être rendues par Document Channel, ces modifications pouvant être effectuées sans qu'il soit au préalable nécessaire d'obtenir l'accord du Client. A ce titre, le Client s'engage donc à veiller à toujours disposer de la dernière version des Conditions générales et particulières de prestation de services applicables, ces dernières étant mise à disposition du Client via l'outil utilisé et plus généralement au travers du site www.document-channel.com disponibles.
- 2.3** Tout Client utilisant les services proposés par Document Channel est réputé avoir pris connaissance des présentes Conditions de Prestations de Services, et en avoir accepté les termes expressément et sans aucune réserve.

ARTICLE 3 – ACCES AUX SERVICES

3.1 Conditions préalables d'accès aux services Document Channel : l'ouverture d'un compte client est subordonnée à la réception préalable, par Document Channel, du Contrat tel qu'il est défini ci-avant, dûment complété, paraphé et signé par le Client, ainsi que de la réception de la provision sur affranchissement éventuellement due.
Document Channel se réserve le droit discrétionnaire de ne pas donner suite à toute demande d'accès aux services incomplète notamment en cas de non respect de l'une des conditions ci-dessus énoncées, dans l'hypothèse d'un défaut de paiement antérieur, ou au vu des problématiques, notamment techniques, que l'Abonnement du Client serait susceptible de poser.

3.2 Mode d'accès aux services Document Channel : l'accès à l'application Document Channel sera ouvert au Client via l'attribution d'un identifiant et d'un mot de passe, après communication par le Client des éléments nécessaires à la validation de son autorisation accès et acquittement de la provision sur affranchissement éventuelle. Les codes d'accès du Client lui seront communiqués de manière sécurisée ou par courrier postal à l'adresse indiquée sur le contrat.
Les démarches nécessaires au raccordement du Client au réseau Internet indispensable au fonctionnement de l'application Document Channel sont à la charge et de l'entière responsabilité du Client.

Le Client pourra accéder à l'application Document Channel par l'intermédiaire des codes d'accès qui lui seront communiqués, la composition desdits éléments d'accès permettant la sécurisation de la procédure de passation et d'enregistrement des commandes.

Aussi le Client est-il responsable de la bonne utilisation de l'application Document Channel, ainsi que du maintien de la confidentialité de ses codes d'accès, par ses employés, mandataires ou sous-traitants ou toute autre personne qui aurait à en connaître.

Il assume toute conséquence d'un accès par un tiers non autorisé au service (prix de consommation du service, utilisation non conforme...), toute commande validée par l'intermédiaire de l'application Document Channel valant engagement ferme et irrévocable de la part du Client qui s'engage à en répondre dans les conditions indiquées aux présentes.

3.3 Conditions d'utilisation du service

3.3.1 Il appartient au Client de déterminer librement le montant maximum d'utilisation d'un service donné, par utilisateur. Document Channel ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel dépassement de ce plafond par l'utilisateur, toute réalisation de

prestation donnant lieu à facturation, y compris en cas d'utilisation frauduleuse, ou à des fins personnelles, du ou des services concernés.

3.3.2 Toute commande est définitive, ferme et irrévocable étant entendu que chaque commande devient effective lors de l'acceptation du devis par le Client.

3.3.3 Document Channel se réserve la faculté de refuser une commande notamment en fonction de l'importance des encours de commandes constatés et plus généralement en cas d'incident de paiement antérieur, de garantie financière insuffisante, ou encore en cas de problèmes techniques.

ARTICLE 4 – ASSURANCE - RESPONSABILITE

4.1 Document Channel s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de fournir au Client les prestations telles qu'elles sont décrites dans la documentation qui lui a été communiquée, ou telles qu'elles apparaissent sur son site Internet.

4.2 Sauf cas de faute lourde prouvée par le Client, la responsabilité de Document Channel ne peut être engagée qu'à concurrence du montant total hors taxes de la prestation en cause, hors affranchissement le cas échéant et plafonné en tout état de cause à la somme de 15 000 € (quinze mille euros).

En tout état de cause, et dans cette limite, Document Channel ne sera tenue qu'à la réparation des dommages matériels strictement consécutifs à sa défaillance.

En aucun cas le Client ne pourra réclamer la réparation du préjudice matériel ou immatériel indirect découlant notamment de sa perte d'exploitation, perte de chances, de son préjudice commercial, de l'éventuelle baisse de son chiffre d'affaires ou de la non réalisation de l'impact commercial escompté, sans que cette énumération soit exhaustive.

4.3 En tout état de cause, Document Channel ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à l'inexécution, totale ou partielle, par le Client de l'une de ses obligations, résultant du Contrat, ou des textes législatifs ou réglementaires en vigueur ; des préjudices dont la réalisation aurait pu être évitée si le Client avait déployé une diligence raisonnable à cette fin ; ou des préjudices survenus dans des circonstances répondant aux conditions légales et jurisprudentielles de la force majeure.

4.5 Document Channel n'exerce aucun contrôle ni aucune vérification sur le contenu des documents ou produits qui lui sont remis ainsi que sur les documents ou produits qui sont validés par le Client lors de la passation de la commande.

Le Client est responsable du contenu des documents imprimés et livrés par ses soins ou des messages publicitaires fournis à des tiers, notamment vis-à-vis du droit d'auteur ou de la consommation. De même le Client est responsable des adresses communiquées au Prestataire pour les besoins des envois effectués, que ces adresses découlent de sa propre base de données ou de la base d'un tiers. Ainsi le Client est seul responsable du ciblage desdits destinataire des envois commandés et s'engage à répondre desdites conséquences éventuelles.

4.6 Le Client s'engage à prendre toute mesure pour protéger Document Channel contre toute demande ou action de tout tiers, y compris du Ministère Public se rapportant à la distribution ou à l'archivage des produits du client du fait de son activité.

Le Client s'engage à prendre à sa charge toutes les conséquences financières et préjudices qui peuvent résulter de toute demande ou action des tiers. Il s'engage notamment à intervenir dans tous les litiges se rapportant à la vente ou à la distribution de ses produits pour se substituer à Document Channel et demander sa mise hors de cause.

Les parties se concerteront sur la position à prendre à l'égard de ces demandes ou actions, étant entendu qu'aucune de ces actions ou demandes ne saurait porter atteinte à l'image de la société Document Channel, auquel cas le Client s'engage à réparer le préjudice découlant d'une telle atteinte.

Dans le cas où Document Channel serait mise en cause ou aurait à se défendre dans le cadre d'une demande ou action de tiers, le Client s'engage à prendre à sa charge tous les frais et honoraires des conseils auxquels Document Channel ferait appel ainsi que tous les autres frais judiciaires et extrajudiciaires, ainsi que les frais découlant des demandes ou actions des tiers (pénalités, dommages et intérêts, indemnités etc.).

4.7 Toute réclamation devra être adressée à Document Channel par écrit et dans un délai de 8 jours calendaires après l'achèvement de la prestation de service, faute de quoi les prestations et livraisons seront réputées conformes.

En cas de réclamation il doit être offert à Document Channel la possibilité, dans la mesure du possible, de recommencer cette prestation ou de remédier aux erreurs ou manquements constatés.

ARTICLE 5 – SECURITE

Document Channel accorde une importance particulière à la sécurité des systèmes et des moyens informatiques.

C'est pourquoi il se réserve le droit d'interdire l'accès d'un Client au service, si des motifs liés à la sécurité des systèmes et/ou des moyens informatiques le justifient.

ARTICLE 6 – REGLEMENTATION INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Client, en tant que responsable du traitement, déclare connaître, respecter et assumer ses obligations relatives à la Loi Informatique et Liberté. N° 78-17 du 6 janvier 1978 ou à toute loi ou directive qui viendrait la compléter ou s'y substituer. Il en supporte les obligations et contraintes qui lui incombent, et notamment les obligations déclaratives et de droit d'accès, qui pèsent sur les données dont il a et garde la maîtrise.

Le Client garantit notamment :

- avoir averti ou donné instruction expresse d'avertir les personnes dont les informations sont susceptibles de figurer dans les fichiers transmis ou hébergés qu'elles disposent d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations les concernant en application des articles 27 à 34 de la loi susvisée ;
- avoir effectué les formalités préalables auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) indiquant qu'elle fait appel à un prestataire extérieur de sorte que Document Channel ne pourra en aucun cas être appelée en responsabilité eu égard à ces dispositions ; si tel n'était pas le cas, le Client prendra en charge les conséquences mises à la charge de Document Channel.

ARTICLE 7 – FACTURATION – CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1 L'Abonnement d'une durée de 12 mois est facturé au Client sous la forme d'un montant forfaitaire défini dans la grille tarifaire.

Les prix applicables pour l'utilisation des différents services proposés par Document Channel sont ceux figurant sur la grille tarifaire communiquée au Client et validée par ce dernier.

Les prix s'entendent en euros et hors taxes.

Le Client accepte le principe d'une facturation mensuelle minimum d'un montant de dix Euros (10 €) par utilisateur du produit.

7.2 Les paiements doivent être effectués en euros.

Les factures sont payables à la date indiquée sur l'autorisation de prélèvement communiquée par le Client, aucun escompte n'étant pratiqué. En cas de retard ou de défaut de paiement, la totalité des sommes dues par le Client sera déchuée des termes accordés et deviendra immédiatement exigible, après mise en demeure et produira des intérêts au taux minimum de 3 fois le taux d'intérêt légal.

Tout délai supplémentaire de paiement, exceptionnellement accepté par Document Channel, entraînera la facturation d'intérêts de retard à un taux supérieur de 5 points au taux d'escompte de la BANQUE DE FRANCE.

En cas de non respect par le Client des conditions de paiement en cours d'exécution d'un contrat, Document Channel se réserve la faculté de suspendre l'exécution de sa prestation

Le Client ne pourra en aucun cas prétendre opérer compensation ou retenue de ses paiements en prétextant une inexécution par Document Channel de ses obligations.

7.3 Au premier janvier de chaque année, les prix pratiqués seront automatiquement revus conformément à l'évolution de l'indice SYNTEC au cours de douze derniers mois précédant le dernier indice publié. Cette réévaluation interviendra sans qu'il ne soit besoin d'en demander l'autorisation au Client, cette disposition étant essentielle dans le cadre du présent Contrat.

De même en cas de variation à la hausse de plus de 3% sur le mois courant ou de 5% sur douze mois glissant du prix des matières premières (et notamment du cours de la pâte à papier pour les prestations d'envoi de courriers), le Document Channel pourra répercuter cette hausse sur les tarifs des prestations concernées, et ce sans qu'il lui soit préalablement nécessaire d'en avertir le Client, étant entendu que cette disposition est essentielle dans le cadre du présent Contrat.

ARTICLE 8 – DUREE - RESILIATION

8.1 Le Contrat entre en vigueur au jour de la réception par Document Channel du Contrat dûment complété, paraphé et signé par le Client, et de l'encaissement de la provision sur affranchissement déterminée, le cas échéant.

Il est conclu pour une durée de douze (12) mois, et sera renouvelé par tacite reconduction pour des périodes de même durée, sauf dénonciation adressée par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant la fin de la période contractuelle en cours.

8.2 En cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations, Document Channel pourra, trente (30) jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception l'invitant à y remédier et restée infructueuse, résilier le présent Contrat de plein droit et sans formalités judiciaires, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait de ce manquement.

Les prestations réalisées à la date de résiliation donneront lieu à paiement par le Client au prorata de leur exécution.

Document Channel pourra également résilier le Contrat en cas de retard de paiement après envoi d'une lettre AR restée infructueuse au terme d'un délai de dix (10) jours calendaires. Dans ce cas, le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice et ne prétendre à aucune indemnité.

Le Contrat pourra être résilié de plein droit par Document Channel à tout moment, sans préavis, et sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans l'hypothèse où le Client a fait une utilisation frauduleuse des services mis à sa disposition, ou des codes d'accès qui lui ont été délivrés, et ce sans préjudice de toute indemnité et/ou dommages et intérêts que Document Channel serait en droit de réclamer.

ARTICLE 9 – DELAI D'EXECUTION

9.1 Les délais d'exécution sont ceux indiqués au Client au moment de la validation de la commande.

9.2 En cas de retard imputable au Client ou à ses mandataires les délais d'exécution seront prolongés.

ARTICLE 10 – SOUS TRAITANCE - CESSION

11.1 Le Contrat a été conclu en considération de la personne du Client.

En conséquence, il ne peut être cédé, en tout ou partie, à titre gratuit ou onéreux, et pour quelque motif que ce soit, sans l'accord préalable et exprès de Document Channel.

En cas de cession du Contrat par le Client, de dernier demeurera garant solidaire du cessionnaire pendant une durée de un (1) an à compter de la date de réalisation de la cession.

11.2 Dans tous les cas, Document Channel pourra faire appel à un sous-traitant de son choix.

De même, ce contrat pourra être librement cédé à toute société ou personne qui viendrait à se substituer au Prestataire, ledit cessionnaire s'engageant à répondre en intégralité les droits et obligations en découlant.

ARTICLE 11 – DISPOSITIONS DIVERSES

12.1 Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales étaient déclarées non valides en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire définitive, les autres stipulations garderaient leur valeur entière.

12.2 La non application par Document Channel de l'une ou l'autre des stipulations des présentes conditions générales n'emporte pas renonciation de sa part à s'en prévaloir à tout moment et ne porte pas atteinte à la validité de tout ou partie de ces conditions.

ARTICLE 12 – CONVENTION DE PREUVE ET ARCHIVAGE

13.1 Les Parties conviennent de ne pas contester la valeur probante d'un document établi sur un support électronique, au motif que ce dernier présente des garanties de fiabilité inférieures à celles présentées par un document établi sur un support papier.

Il est entendu entre les Parties que les supports électroniques et les supports papiers sont de même fiabilité et de valeur juridique égale.

13.2 Les informations relatives aux services utilisés par le Client, et notamment le bon à tirer, sont conservées par Document Channel pendant une durée de un (1) an, ce que le Client conçoit et accepte.

ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE ET LITIGES

A défaut d'accord amiable, tout litige éventuel entre les Parties sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Béthune, qu'il s'agisse d'action en référé, de demandes incidentes, de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie et quels que soient le mode et les modalités de paiement.

La loi applicable aux présentes est la loi Française.

CONDITIONS PARTICULIERES DE PRESTATION DE SERVICES DOCUMENT CHANNEL
--

ARTICLE 1 – L'ADMINISTRATION CLIENT

Une fois l'Abonnement souscrit par le Client, et ses codes d'accès communiqués, le Client aura accès à l'espace « Administration Client » via le site internet de Document Channel. Cet espace est destiné à lui permettre de gérer son compte Document Channel.

Les Parties conviennent que le Client est responsable de l'utilisation faite de l'Administration Client correspondant à ses identifiants, et de toute conséquence en découlant, que cette utilisation soit de son fait, du fait d'un tiers, ou qu'elle soit frauduleuse.

Document Channel s'engage à faire ses meilleurs efforts pour prendre en compte et traiter les commandes effectuées sur cet espace conformément aux conditions communiquées au Client. Néanmoins, il ne saurait être tenu pour responsable d'aucune conséquence de la non réalisation des prestations dans ces conditions, en cas de survenance d'évènement indépendant de sa volonté rendant cette dernière impossible.

ARTICLE 2 – SERVICE COURRIER

Article 2.1 – Affranchissement

Au titre du présent Contrat, il est précisé qu'aucun dépôt auprès d'un office postal ne sera effectué par Document Channel sans couverture par avance de l'intégralité des frais d'affranchissement qui deviendraient exigibles du fait de l'utilisation du Produit.

Ainsi, en fonction de l'utilisation prévisionnelle du Produit et des volumes d'utilisation calculés, une provision sur affranchissement sera déterminée, cette dernière devant permettre la couverture par avance d'un mois moyen d'affranchissement.

Cette provision reconstituable sera appelée antérieurement à la réalisation de la première opération, et ce via note de débours payable à réception. Lesdites notes de débours seront ensuite adressées le premier de chaque mois en fonction des consommations réelles sur la période mensuelle passée et payables dès réception.

Dans le cas où la provision se révélerait insuffisante au cours d'un mois donné, Document Channel en informera le Client qui devra compenser ledit manque de provision, aucun dépôt auprès de l'office postal compétent ne pouvant être effectué sans couverture de l'intégralité de ces frais.

En tout état de cause, dans cette dernière hypothèse de comblement de provision en cours de période mensuelle, il est entendu que le plafond de la provision reconstituable sera revu afin d'être conforme avec ce nouveau maximum d'affranchissement atteint.

Sauf compensation opérée par Document Channel entre les sommes dont il pourrait être redevable au titre des prestations réalisées et des provisions sur affranchissement dont il pourrait être éventuellement être dépositaire, le montant de cette provision devra être reversé au Client lorsque les relations entre ce dernier et Document Channel n'auront plus cours.

Article 2.2 – Date de dépôt ou d'expédition

2.2.1 La date d'envoi ou de dépôt auprès de l'office postal sera celle validée par le Client lors de la validation de la commande.

2.2.2 En aucun cas Document Channel ne saurait être tenue au paiement de quelconques indemnités ou dommages et intérêts en raison d'un retard d'exécution ou de livraison, dans la mesure où la remise des documents auprès du distributeur postal a été effectuée à bonne date.

2.2.3 Tout retard pour incendie, panne d'électricité, arrêt des outils de production, lock-out, épidémie, guerre, réquisition, inondation, accident d'outillage, pénurie de matières premières ou de main d'œuvre, accident ou retard dans les transports, défaut dans le réseau de communication enterré, cas de force majeure et d'une façon générale tout événement indépendant de sa volonté exonère Document Channel de son obligation de délai.

Article 2.3 – Réalisation de la prestation en « jour J »

Certains services proposés par Document Channel offrent l'option « Jour J ».

Dans le cadre de cette prestation particulière, Document Channel s'engage à faire ses meilleurs efforts afin que la réalisation de la prestation visée soit réalisée le jour même de la passation de commande par le Client, à conditions que l'ensemble des éléments nécessaires à la réalisation de cette prestation aient été reçus par Document Channel avant 14h.

Cette disposition doit être interprétée comme une obligation de moyens uniquement, le non respect de cette obligation ne pouvant fonder une quelconque action en responsabilité de la part du Client.

Article 2.4 – Courrier recommandé

L'utilisation du service « Les Recommandés » par le Client lui permet de déposer, via l'Administration Client, une lettre sous forme d'un fichier électronique. La lettre est ensuite matérialisée par Document Channel, ou l'un de ses sous traitants, et expédiée au destinataire par les services postaux.

Le Client utilise ce service sous son entière et exclusive responsabilité,

Il lui appartient seul de se renseigner, notamment quant à l'obligation de signer le document envoyé, et quant à la valeur accordée à ce mode de transmission par le destinataire.

ARTICLE 3 – LES 100% ELECTRONIQUE

Les 100% électronique proposés par Document Channel consistent en la mise à disposition du Client du service d'envoi et d'échange 100% électronique.

Ce service est proposé par Document Channel, et permettra aux utilisateurs de créer et d'expédier, par voie électronique, des enveloppes numériques certifiées et horodatées.

Le Client utilise ce service sous son entière et exclusive responsabilité, Il lui appartient notamment de se renseigner quant à la valeur accordée à ce mode de transmission,

ARTICLE 4 – LA BOUTIQUE DU MARKETING DIRECT EN LIGNE

Le service de Marketing en ligne, permet à ses clients de réaliser, depuis ses propres locaux, la gestion de ses campagnes de communication, au travers de l'interface mise à disposition au sein de l'application Document Channel.
Il est entendu que ces campagnes pourront se dérouler suivant différents canaux de communication tels que notamment mais non exclusivement les envois de courrier, les envois non adressés ou encore les envois de messages électroniques.

Le Client valide lors de sa commande la mise en forme des documents et les différentes options d'envoi.
Cette validation du bon à tirer (BAT) notamment permet de confirmer que les documents matérialisés ne comprennent pas d'erreurs de mise en forme (accord du Client sur le BAT) et prévient donc tout recours de la part du Client sur ce fondement.
Le Client pourra conserver la preuve de cette validation en imprimant les BAT correspondant aux Documents mis en forme.

Lors de la commande, le Client fournira un échantillon du produit à traiter et transmettra toutes les informations et tous les éléments de planning nécessaires à la bonne exécution de la prestation et notamment, les données sur les travaux à exécuter, les délais de réception, les volumes et la durée du stockage, ainsi qu'un planning à moyen terme.

Le Client assume l'entière responsabilité du contenu, de la présentation et de la qualité des documents à expédier qui devront être conformes à la réglementation postale.

Document Channel n'est tenu à l'égard de son Client que d'une obligation de moyens.

ARTICLE 5 – ARCHIVAGE ELECTRONIQUE

Le service d'archivage, proposé par Document Channel, permettra à ses clients d'enregistrer leurs document électroniques sur une plateforme sécurisée, et de les consulter directement en ligne.

Dans le cadre de la réalisation de cette prestation, Document Channel n'assumera aucune responsabilité relative à l'identification et/ou l'authentification de l'expéditeur du document transmis pour archivage.

La durée de conservation des documents communiqués à Document Channel pour archivage sera librement choisie par le client, parmi les différentes options proposées.

De même Document Channel, en sa qualité de prestataire de services ne pourra aucunement proposer ou modifier les documents archivés, tant en ce qui concerne le contenu desdits documents qu'en ce qui concerne l'architecture logique du système d'archivage (identification des documents, matrice d'archivage...).

A l'issue des relations entre les Parties, Document Channel remettra au client sur un support permettant de garantir l'intégrité des documents supportés, l'intégralité des documents archivés, sur simple demande de la part du client et sous réserve de la bonne couverture des frais engendrés par cette opération.

Fait en deux exemplaires à, le.....

Signature et cachet de la société :
Pour le Client

Pour Document Channel