



***Conditions générales de vente***  
-  
***Doc 'up Online « partenaire »***

## DEFINITIONS

Dans les conditions générales et particulières des services DOC'UP, les termes présentés ci-dessous auront la signification suivante :

- Doc'Up Online : Doc'Up Online est une gamme de services de DOC'UP permettant au Client d'envoyer et de gérer directement à partir d'applications informatiques des flux de courriers physiques (notamment les lettres distribuées par un opérateur postal classique) ou électroniques.
- Le prestataire : le signataire du contrat qui réalise directement ou par l'intermédiaire de ses sous-traitants la prestation objet du contrat.
- Client : Client du service Doc'Up Online, personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle.
- Compte : compte propre à chaque Client ouvert sur la plateforme Doc'Up Online.
- Utilisateur Doc'Up Online: chaque utilisateur Doc'Up Online est rattaché à un compte.
- Imprimante virtuelle : programme informatique permettant au Client d'envoyer des documents à la plateforme Doc'Up Online directement depuis ses applications informatiques.
- Mode email : service permettant au Client d'envoyer des documents à la plateforme Doc'Up Online directement depuis son Client email (par exemple Outlook, Notes, Mail, Gmail, etc.).
- Téléchargement : mode d'accès aux services Doc'Up Online alternatif à l'imprimante virtuelle, passant par l'importation des fichiers après connexion au portail Doc'Up Online.
- Mode «polling» : dénomination qualifiant l'automatisation des transferts de fichiers et de l'envoi de courriers directement depuis des applications métier.
- Plateforme Doc'Up Online: plateforme informatique de traitement des flux de documents et/ou de courriers.
- Documentation Doc'Up Online: la documentation de l'ensemble des services Doc'Up Online disponible sur le site <https://doc-up.online>
- Espace Clients : espace dédié aux Clients accessible via l'imprimante virtuelle ou directement sur le site <https://clients.doc-up.online> après saisie de l'identifiant et du mot de passe spécifiques au Client.
- Formulaire d'inscription : formulaire intitulé « Contrat Doc'Up Online » complété par le Client lors de la souscription du contrat de services Doc'Up Online.
- Grille tarifaire : document commercial décrivant les services Doc'Up Online et les prix applicables.
- Service courrier : le service d'envoi de courriers sortants traités par Doc'Up Online (notamment, Fourniture des consommables, impression, mise sous pli, affranchissement et dépôt poste) et distribué par des opérateurs postaux sélectionnés par DOC'UP. Le service courrier fait l'objet de conditions particulières.
- Services complémentaires : ces services doivent être compris soit comme étant des modes d'accès particuliers au service (voir plus bas « Abonnement Nirva Software ») ou des services fonctionnels de nature spécifique faisant l'objet de conditions particulières.

## ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de spécifier les conditions de la concession par DOC'UP du droit d'utilisation des services Doc'Up Online à ses Clients. Les Clients des services Doc'Up Online envoient par Internet leurs documents et leurs courriers transférés sous forme de fichiers sur la plateforme Doc'Up Online, DOC'UP assurant par ailleurs la prestation complète selon les choix du Client. Pour le service courrier, le Client choisit le canal de distribution (courrier, courrier recommandé, fax, email) les paramètres d'impression (recto/verso, couleur, service postal, etc.), DOC'UP se charge de la préparation des courriers (fournitures, impression, mise sous pli, affranchissement) et de la remise à l'opérateur postal qui effectue la distribution. Pour les services complémentaires, le Client choisit les options (exemple : durée d'archivage) complémentaires ou non au service courrier.

## **ARTICLE 2 - ACCES AU SERVICE**

Toute inscription au service Doc'Up Online passe préalablement par l'acceptation des présentes conditions générales et particulières ainsi que la validation par le Client de la conformité des équipements informatiques requis pour la bonne exploitation des services Doc'Up Online. La description des prérequis est présente dans la documentation Doc'Up Online.

L'accès Client au service Doc'Up Online se matérialise par l'ouverture de compte(s) Doc'Up Online et la mise à disposition de codes identifiants et de mots de passe personnels donnant un droit d'accès aux utilisateurs rattachés à ce(s) compte(s).

L'accès utilisateur au service Doc'Up Online se fait, selon les droits de chaque utilisateur par l'imprimante virtuelle (transfert des fichiers directement à partir de la fonction « Fichier/Imprimer »), par le mode « Email » ou par le mode « Téléchargement ». Un mode d'accès spécifique appelé « sFTP/polling » permet un accès dédié pour des volumes importants mais nécessite des services spécifiques de la part de DOC'UP.

## **ARTICLE 3 - RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client conservera à sa charge le montant des démarches nécessaires à son raccordement au réseau Internet et la conformité de son poste de travail aux prérequis techniques d'accès aux services Doc'Up Online.

Le Client conservera à sa charge l'ensemble des actions de maintenance et de dépannage de ses postes de travail et de ses accès à Internet.

Le Client s'engage à ne pas envoyer de messages contraires aux bonnes mœurs et à l'ordre public ou qui porteraient atteinte à tout droit de tiers sous peine d'engager sa responsabilité, notamment pénale, et nonobstant la réparation de tout préjudice que pourrait subir le prestataire, notamment en terme d'image. En cas de manquement à cette obligation, le service Doc'Up Online sera immédiatement suspendu dès sa constatation.

Le Client assume l'entière responsabilité du contenu et de la présentation des documents à expédier, que Doc'Up Online fera acheminer au destinataire dans l'état où ils lui auront été transmis par le Client. En particulier, ces documents doivent être de taille raisonnable et conformes à la réglementation postale, notamment pour bénéficier des tarifs postaux spécifiques au marketing direct.

Le Client est également seul responsable, le cas échéant, envers les titulaires de droits de propriété intellectuelle concernés, du paiement des éventuelles redevances dues au titre du contenu des documents.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du service Doc'Up Online par ses employés ou collaborateurs. Il ne pourra donc mettre en cause la responsabilité de DOC'UP en cas d'accès par un tiers au service, non autorisé.

## **ARTICLE 4 - RESPONSABILITE DE DOC'UP**

La prestation fournie par DOC'UP impliquant l'utilisation de réseaux de communication, ainsi que l'intervention de différents prestataires, DOC'UP mettra tout en oeuvre pour assurer le bon fonctionnement du service mais ne saurait garantir la continuité et la qualité des liaisons de communication avec le Client et notamment en cas de défaillance de l'accès Internet du Client. DOC'UP ne saurait donc être tenu pour responsable des défaillances ou dysfonctionnements constatés sur les réseaux de communication utilisés, notamment ceux qui auraient généré un retard dans l'acheminement des documents du Client sur la plateforme Doc'Up Online.

DOC'UP n'est responsable ni du contenu des documents ni de toute perte ou destruction de données qui pourrait survenir au cours du transport en particulier par la voie des télécommunications. Il appartient au Client de s'assurer de l'intégrité des documents et d'en contrôler le contenu. Il lui appartient également de prendre toutes assurances pour couvrir les risques auxquels sont exposés ses documents, dont lui seul connaît la valeur. En aucun cas DOC'UP ne pourra être tenu pour responsable du contenu et de la qualité des fichiers fournis par le Client.

En ce qui concerne la date de dépôt en poste, le Client aura le choix de sélectionner celle qui lui convient via l'utilisation d'un module présent au sein de l'application. Le prestataire mettra tout en oeuvre, si c'est le souhait du Client, pour remettre en poste le jour même les commandes reçues les jours ouvrés avant 11 heures.

DOC'UP ne saurait être tenu pour responsable d'un retard dans l'acheminement du courrier imputable à l'opérateur postal ou tout autre prestataire de distribution considéré comme un fait indépendant de sa volonté, DOC'UP ne garantissant aucun délai entre l'envoi du document par le Client et sa réception par le destinataire, et ce même en cas d'envoi d'un courrier en recommandé.

La responsabilité de DOC'UP est limitée aux seuls préjudices directs que pourrait subir le Client en cas d'inexécution fautive des engagements souscrits par DOC'UP aux termes des présentes. En particulier, les résultats de l'impact commercial ou publicitaire des messages du Client ne peuvent en aucun cas entraîner la responsabilité de DOC'UP. En aucun cas, la responsabilité de DOC'UP ne pourra donc être engagée pour des dommages indirects tels que notamment, préjudice moral ou commercial, perte de données, préjudice d'exploitation ou perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de commande ou de Clientèle, ou encore toute action dirigée contre le Client par un tiers.

La responsabilité de DOC'UP ne saurait être engagée en cas de force majeure ou cas fortuit, au sens de l'article 1148 du Code civil, ou de faits indépendants de sa volonté. Sont notamment considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, ou faits indépendants de la volonté du prestataire, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation, les catastrophes naturelles, grèves, émeutes, guerres, épidémies, fait du Prince, tremblements de terre, une indisponibilité du service Doc'Up Online résultant de l'opérateur de télécommunications.

Dans la mesure où le Client démontrerait avoir subi un préjudice direct, la responsabilité cumulée de DOC'UP, au cours d'une année contractuelle donnée, ne saurait excéder le montant total hors taxes et hors frais d'affranchissement, facturé au Client au titre du présent abonnement et au cours de l'année contractuelle en cause.

Toute mise en oeuvre par le Client de la responsabilité de DOC'UP devra être faite, à peine de forclusion, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, adressée au plus tard dans les 48 heures suivant la survenance du fait dommageable. La réclamation devra, à peine de nullité, être motivée avec précision.

DOC'UP se réserve la faculté d'apporter au service toute modification qu'il jugerait nécessaire ou souhaitable.

DOC'UP est tenu vis-à-vis du Client par une obligation de moyens dans la fourniture du service notamment en terme de délai de traitements, de fidélité d'impression et de délai de dépôt en poste.

#### **ARTICLE 5 - PRIX DU SERVICE ET FACTURATION**

Le prix du ou des service(s) souscrit(s) par le Client est défini par la grille tarifaire. Ces prix sont susceptibles d'évoluer, auquel cas DOC'UP s'engage à informer préalablement le Client par email dans un délai minimal d'un mois avant mise en application.

En cas de hausse du prix du service, hors affranchissement, le Client peut résilier le présent abonnement par lettre recommandée avec avis de réception, dans un délai d'un mois suivant cette information. Le silence du Client vaudra acceptation des tarifs.

Les sommes dues par le Client comprennent :

- le montant mensuel des prestations et, pour le service courrier l'affranchissement correspondant, et le minimum de facturation défini éventuellement dans les conditions particulières.
- le cas échéant, les services et options choisis par le Client sur la base des conditions particulières. Fait partie des options celle concernant la gestion des comptes utilisateurs par DOC'UP telle que décrite en annexe du bon de commande.

Toute consommation est facturée mensuellement en fin de mois.

Les parties conviennent expressément que les consommations sont déterminées par la plateforme Doc'Up Online celle-ci étant le référentiel de facturation. Tout désaccord ou demande d'information relatif à la facture émise par DOC'UP doit être exprimé par le Client par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de 15 jours à compter de la date de la facture en cause.

En cas de litige concernant les consommations (nombre de plis, nombre de pages, date de prise en compte et de traitement, date d'affranchissement, prix des affranchissements), le Client est informé qu'il est mis à sa disposition sur Internet, dans ses espaces « Consulter mes commandes » un suivi détaillé de ses consommations, accessible 24h/24. Ce suivi ne concerne pas les envois de Fax et SMS.

## **ARTICLE 6 - PAIEMENT**

Le Client s'engage à payer intégralement les montants dus par prélèvement automatique à 10 jours date de facture, sauf spécifications contraires mentionnées dans les conditions particulières du présent contrat. Aucun escompte n'est pratiqué pour paiement anticipé.

DOC'UP se réserve le droit de fixer un plafond d'encours pour chaque Client, et de subordonner la fourniture de ses prestations au respect de ce plafond.

Tout incident ou retard de paiement à l'échéance indiquée sur la facture pourra entraîner:

- une suspension immédiate ou définitive de service temporaire sans mise en demeure préalable,
- la facturation, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt de retard égal à une fois et demie (1,5) fois le taux de l'intérêt légal. Les intérêts sont calculés au prorata temporis par période d'un mois (tout mois entamé étant entièrement dû) et sont capitalisés à la fin de chaque année civile.
- la facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à 40€.

Tout règlement partiel de la facture s'impute d'abord et de plein droit sur la partie non privilégiée de la créance du Client.

## **ARTICLE 7 - GARANTIE**

En garantie de ses obligations, le Client constituera au profit de DOC'UP, lors de la conclusion du contrat, et/ou à tout moment pendant son exécution, une garantie conforme aux Conditions Particulières, valable pendant toute la durée du contrat.

Si la garantie offerte par le Client se révélait insuffisante en cours de contrat, DOC'UP pourra demander à tout moment des garanties complémentaires.

L'acceptation par DOC'UP de conclure le contrat sans que le Client ne présente de garantie, ne saurait être interprétée comme une renonciation de DOC'UP au droit de demander ultérieurement des garanties. A défaut pour le Client de présenter les garanties requises, DOC'UP pourra résilier le contrat sans préavis.

## **ARTICLE 8 - RESILIATION**

La durée du contrat est définie à l'article 5 des conditions particulières Il est renouvelable par période de 12 mois par tacite reconduction.

Chaque partie pourra résilier le contrat à tout moment, sous réserve d'en aviser l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de 3 mois.

En cas de manquement du Client aux obligations souscrites par les présentes et sans mise en demeure préalable, le prestataire pourra résilier le présent contrat sans avoir à saisir quelque juridiction que ce soit et ce sous réserve de saisir le tribunal compétent afin d'obtenir la condamnation du Client à lui payer les sommes résultant du présent contrat ainsi que d'éventuels dommages intérêts destinés à réparer son préjudice.

## **ARTICLE 9 - PROPRIETE**

Les présentes conditions générales n'entraînent aucun transfert de propriété, ni cession, ni concession de licence ou de droit d'usage.

## **ARTICLE 10 - CONFIDENTIALITÉ**

DOC'UP maintient strictement confidentiel l'ensemble des informations relatives au secret de correspondance : émetteurs, destinataires, date, contenu ... Cette obligation de confidentialité concernera l'ensemble des équipes et des éventuels partenaires de DOC'UP impliqués dans l'exécution de la prestation. Conformément à la loi, DOC'UP s'engage à respecter les obligations légales propres au secret des correspondances. La violation de cet engagement entraîne des sanctions selon les articles 226-15 et 432-9 du code pénal, sous réserve notamment des dispositions de la loi n° 91-646 du 10 juillet 1991 et des articles L.5 et L.6 du Code des Postes et Télécommunications.

DOC'UP se réserve par contre le droit de communiquer sur son site Web ou dans des courriers de marketing direct le nom et l'utilisation du service de certains de ses Clients. En aucun cas le nom d'utilisateurs ne sera divulgué.

## **ARTICLE 11 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES**

De par la nature des prestations fournies, DOC'UP collecte et traite des données personnelles transmises par le Client.

DOC'UP reconnaît avoir pris connaissance du caractère confidentiel de toutes données nominatives et informations contenues dans les documents et fichiers transmis par le Client, telles que définies et visées par les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

DOC'UP s'engage à se conformer aux dispositions légales applicables aux données à caractère personnel.

Il appartient à DOC'UP de prendre toutes les dispositions pour assurer la protection et la préservation des fichiers stockés par ses soins.

DOC'UP s'engage à ne traiter les informations transmises par le Client pour l'exécution des Prestations que dans la double limite de l'objet du présent Contrat et de la finalité du traitement telle que précisée par le Client dans la déclaration préalable de traitement automatisé d'informations nominatives auprès de la CNIL.

Le Client s'engage à effectuer l'ensemble des formalités administratives nécessaires à l'exploitation de fichiers et données dont il est propriétaire, telles que les déclarations à votre autorité de protection des données (CNIL par exemple) de fichiers nominatifs conformément aux dispositions prévues par la loi du 6 janvier 1978. Le droit d'accès à ces fichiers sera exercé directement auprès du Client. En cas de traitement de données nominatives pour le compte du Client, ce dernier protège le prestataire contre toute réclamation et/ou actions de tiers, qui pourraient survenir du fait desdits traitements.

Les informations concernant le Client recueilli par le prestataire dans le cadre des présentes bénéficient de la protection prévue par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès et de rectification auprès du prestataire. DOC'UP ne communique pas d'informations concernant le Client à des sociétés partenaires.

## **ARTICLE 12 - CESSION - SOUS-TRAITANCE**

Le contrat ne peut être cédé par le Client à tout tiers en tout ou partie, à titre gratuit ou onéreux, pour quelque motif que ce soit, sans l'accord préalable exprès et écrit de DOC'UP. En cas de cession, le Client demeurera garant solidaire du cessionnaire, pendant une période d'un an à compter de la date de réalisation de la cession.

DOC'UP se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du contrat. DOC'UP pourra sous-traiter tout ou partie du présent contrat. En cas de sous-traitance, le prestataire demeure responsable des prestations réalisées par ses sous-traitants.

## **ARTICLE 13 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

En cas de litige et après échec de la recherche d'une solution amiable, de convention expresse, compétence est attribuée au Tribunal de Commerce de Paris, France. Les présentes conditions générales sont régies par le droit français