

Conditions d'utilisation du service www.upcontact.com

Les présentes conditions d'utilisation sont conclues entre les parties suivantes:

- EXECUTIVE PARTNERS SOFTWARE, SARL au capital de 8 000 € dont le siège social est établi au 13, rue Saint-Honoré, 78000 Versailles, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le numéro B 399 053 669, dénommé « EP SOFT ».

- Toute personne physique ainsi que la personne morale représentée le cas échéant ayant accepté les présentes conditions lors de son inscription sur le site www.upcontact.com ou lors d'un achat sur le site www.upcontact.com ou par tout autre moyen, ci-après dénommé « Utilisateur ».

EP SOFT a développé un ensemble de services, dénommé « UPCONTACT », à destination de toute organisation souhaitant gérer leurs contacts et leurs campagnes de marketing ou de communication électronique, notamment dans le cadre de campagnes d'emailing ou d'envoi de messages SMS.

EP SOFT et l'Utilisateur ci-après collectivement désignés comme les « Parties » ou individuellement comme une « Partie » conviennent :

ARTICLE 1 – ACCEPTATION DES CONDITIONS D'UTILISATION

L'Utilisateur peut accéder à UPCONTACT après avoir notamment complété un formulaire d'inscription entièrement avec des informations sincères, précises et véridiques.

ARTICLE 2 – DEFINITIONS

2.1 «service en ligne UPCONTACT » :

Désigne l'ensemble des fonctionnalités de la solution applicative hébergée accessible soit en libre-service par l'Utilisateur, soit en délégation de service pour le compte de l'Utilisateur, depuis l'adresse web www.upcontact.com.

2.2 « comptes utilisateurs associés à l'Utilisateur » :

Désigne l'ensemble des utilisateurs disposant chacun d'un identifiant et d'un mot de passe pour accéder à UPCONTACT et effectuer des Campagnes pour le compte de l'Utilisateur.

2.3 « informations en provenance du Utilisateur » :

Désigne toutes informations fournies par l'Utilisateur et que celui-ci manipule dans UPCONTACT pour effectuer ses campagnes. Ces informations comprennent notamment la base nominative des contacts de l'Utilisateur ou les contenus des Campagnes.

2.4 « base de contacts » :

Désigne la base de données où sont regroupées, dans UPCONTACT, les informations associées aux contacts de l'Utilisateur et qui sont par les comptes utilisateurs associés à l'Utilisateur.

2.5 « Campagnes » :

Désigne toutes actions mises en œuvre et gérées par l'Utilisateur depuis UPCONTACT.

ARTICLE 3 – OBJET

EP SOFT fournit à l'Utilisateur un ensemble de services lui permettant de mener des actions marketing et de communication auprès de ses contacts, au travers de UPCONTACT et/ou du service en ligne UPCONTACT.

ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES SERVICES

Les présentes confèrent à l'Utilisateur notamment les services suivants :

- l'accès sécurisé à l'application en ligne,
- l'accès aux informations d'usages du ou des comptes utilisateurs associés à l'Utilisateur,
- l'import et l'export de la base de contacts,
- le partage de la base de contacts avec les comptes utilisateurs associés à l'Utilisateur,
- la création et l'édition de nouvelles campagnes,
- l'accès à la bibliothèque de gabarits standards,
- la gestion des campagnes,
- la compilation des données statistiques associées aux campagnes.

L'utilisation du service en ligne UPCONTACT correspond à un usage ne dépassant pas les limitations de consommations suivantes :

- 5 hits par serveur par seconde,
- 50 Méga octets d'espace de stockage.

En cas de dépassement de cette consommation, EP SOFT fera une proposition spécifique à l'Utilisateur afin d'assurer une continuité éventuelle de service.

ARTICLE 5 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le service en ligne UPCONTACT est la propriété de EP SOFT qui en détient les droits de propriétés intellectuelles et de marque.

EP SOFT concède à l'Utilisateur, dans le seul cadre de la gestion de ses actions marketing et de communication auprès de ses contacts, une licence d'utilisation, non exclusive, non transférable et non cessible du service en ligne UPCONTACT.

Le service en ligne UPCONTACT pourra être utilisé par l'Utilisateur et ses comptes utilisateurs associés et/ou son représentant agissant pour son compte, à l'exclusion de ses filiales et/ou société mère.

L'Utilisateur s'interdit de détourner à ses fins ou à celles d'un tiers le concept ou tous autres éléments de UPCONTACT.

L'Utilisateur s'interdit d'utiliser la bibliothèque de gabarits standards mis à sa disposition hors du cadre de son utilisation du service en ligne UPCONTACT.

ARTICLE 6 – DUREE ET RESILIATION

Les présentes conditions sont applicables pour une durée indéterminée. En cas de non-respect des présentes conditions ou toute usage considéré abusif par EP SOFT l'accès au service UP CONTACT sera bloqué ou restreint de plein droit.

ARTICLES 7 – CONDITIONS FINANCIERES

EP SOFT peut concéder une période d'essai à titre gratuit et sans engagement à l'utilisateur, notamment par l'octroi de crédits d'envoi. L'achat de services étant sujet aux conditions générales et/ou particulières de vente devant être acceptées au moment de la commande.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITES DE EPSOFT

EP SOFT s'engage à assurer le bon fonctionnement de son service en ligne UPCONTACT afin de permettre à l'Utilisateur de l'utiliser, dans les meilleures conditions.

En cas de survenance d'une défaillance technique affectant le fonctionnement du service en ligne UPCONTACT telle que, notamment, l'interruption des systèmes de télécommunication ou l'interruption des services de ses prestataires informatiques ou l'interruption pour des raisons de maintenance, ou dans le cas d'une attaque de sécurité ou pour quelques autres causes que ce soit, EP SOFT s'engage à rétablir le service dans les meilleurs délais.

EP SOFT ne pourra pas être tenu responsable des éventuels pertes ou vols totaux ou partiels des informations en provenance de l'Utilisateur, pour quelques causes que ce soit, et notamment suite à des mauvaises manipulations du service en ligne UPCONTACT de la part des comptes utilisateurs associés à l'Utilisateur.

La survenance des événements visés aux alinéas précédents ne pourront donner lieu à réclamation de la part de l'Utilisateur, ces événements étant tenus comme constitutifs de force majeure.

Par ailleurs, EP SOFT ne pourra pas être tenu responsable du contenu rendu public par l'Utilisateur dans le cadre de ses Campagnes, dans la mesure où EP SOFT n'a pas connaissance de celles-ci.

La responsabilité de EP SOFT dans le cadre du service UPCONTACT est strictement limitée au préjudice direct réellement subi et prouvé par l'Utilisateur, à l'exclusion de tous chefs de préjudice indirect tels manque à gagner, perte de chiffre d'affaires ou autres et, en tout état de cause, ne saurait dépasser la somme perçue par EP SOFT au titre du service durant les 3 (trois) mois précédant le fait générateur du dommage.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur reste seul responsable du contenu et du fonctionnement de ses Campagnes, notamment de leurs éventuelles modifications. L'Utilisateur doit s'assurer qu'il détient les droits nécessaires à l'utilisation des marques, logos, dessins et création diffusées via le service en ligne UPCONTACT. L'Utilisateur garantit EP SOFT contre toute réclamation formulée ou toute action diligentée à ce titre contre cette dernière.

Toute connexion et/ou Campagne effectuée en utilisant les comptes utilisateurs associés à l'Utilisateur seront réputées avoir été effectuées par l'Utilisateur, sous son entière responsabilité. L'Utilisateur est informé qu'il lui incombe d'effectuer, autant qu'il le jugera nécessaire, les sauvegardes des informations en sa provenance et que l'Utilisateur manipule sur le service en ligne UPCONTACT.

L'Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte aux droits des tiers et à ne pas utiliser le service en ligne UPCONTACT pour diffuser des services, du contenu ou des prestations contraires aux bonnes mœurs et à la protection des mineurs ainsi que plus généralement à l'ordre public.

L'Utilisateur est informé des réglementations concernant le marketing direct, la protection des données personnelles, ainsi que de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. De manière générale, l'Utilisateur s'engage à respecter le cadre des dispositions légales en vigueur ainsi qu'à mettre tout en œuvre pour les faire respecter. Il appartient à l'Utilisateur d'effectuer les déclarations appropriées concernant le traitement de données nominatives notamment auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté et/ou auprès d'autres autorités compétentes.

L'Utilisateur est informé que EP SOFT peut être amené à exclure de ses Campagnes les contacts inclus dans les listes repoussoirs gérées par EP SOFT et constituées en partie sur la base des Campagnes de l'ensemble des Utilisateurs du service en ligne UPCONTACT.

L'Utilisateur est informé que EP SOFT se réserve la possibilité d'interrompre à tout moment sa prestation, sans ouvrir droit à indemnisation, en cas de tous types d'utilisations préjudiciables à EP SOFT et notamment:

- Si les Campagnes menées par l'Utilisateur n'étaient pas en pleine conformité avec la réglementation en vigueur et notamment, si les Campagnes n'incluaient pas un moyen simple et opérationnel pour les contacts sollicités de se désabonner des prochaines Campagnes du Utilisateur,
- Si le nombre de plaintes en provenance des contacts adressés par l'Utilisateur dans le cadre de ses Campagnes se trouvaient au delà de la norme généralement constatée,
- Si le nombre de contacts erronés se trouvait être au-dessus de 3% du total de contacts adressés par l'Utilisateur dans le cadre de ses Campagnes,
- Si une des Campagnes menées par l'Utilisateur entraîne le classement en liste noire d'une ou plusieurs adresses IP utilisées par EP SOFT pour router les Campagnes de l'Utilisateur,
- Si l'usage du service en ligne UPCONTACT et/ou du contenu des campagnes et/ou de la publicité effectuée par l'Utilisateur paraissait illicite ou non-conforme aux termes des présentes et/ou de nature à porter préjudice à l'image du service en ligne UPCONTACT ou à EP SOFT.
- Si l'usage de la solution UPCONTACT n'est pas exclusivement réservé à des Campagnes de fidélisation et/ou de services adressés à des contacts dont le consentement aura été préalablement archivé et mis à jour par l'Utilisateur, et/ou qui incluent d'autres pièces jointes que des documents correspondant exclusivement aux formats suivants : Texte (.txt), Adobe pdf (.pdf), Microsoft Powerpoint (.ppt ou .pps) – tout autre format de documents joints aux Campagnes étant formellement proscrit pour des raisons de sécurité.

ARTICLE 10 – LIMITE DES RESPONSABILITES COMMUNES

L'Utilisateur reconnaît expressément que EP SOFT n'est tenu à son égard que d'une obligation de moyen dans l'exécution du service UPCONTACT. L'Utilisateur reconnaît notamment que EP SOFT ne serait être tenu responsable de la bonne réception de l'ensemble de ses Campagnes dans la mesure où EP SOFT ne maîtrise ni la base de contacts de l'Utilisateur, ni le contenu des Campagnes, ni l'environnement technique de réception des destinataires finaux, ni les conditions d'acceptation des Campagnes qui peuvent être modifiées à tout moment par les fournisseurs de services et/ou d'accès aux réseaux de télécommunications, et ce, sans que EP SOFT en soit informé.

L'Utilisateur reconnaît être conscient que le bon fonctionnement des réseaux de télécommunications ne dépend aucunement de EP SOFT, et que cette dernière ne peut garantir les délais ni la qualité de transmission.

L'Utilisateur et EP SOFT reconnaissent par ailleurs que, du fait de la nature complexe des réseaux de télécommunications et du Service, ce dernier est susceptible de présenter éventuellement des dysfonctionnements non détectés ou non connus.

L'Utilisateur s'engage, dans un esprit général de collaboration, à aviser par écrit EP SOFT de la survenance des dysfonctionnements mentionnés ci-dessus au moment où il en aura connaissance, afin de permettre à EP SOFT d'éventuellement les corriger par la suite.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITE

EP SOFT considérera comme strictement confidentielles toutes informations nominatives en provenance de l'Utilisateur dont elle pourra avoir connaissance.

Sauf autorisation préalable de l'Utilisateur, EP SOFT s'interdit toute diffusion ou commercialisation auprès de tiers des informations en provenance de l'Utilisateur.

EP SOFT se réserve le droit de coopérer, conformément à la loi, avec les autorités effectuant des vérifications sur des activités illégales effectuées via UPCONTACT.

ARTICLE 12 – DISPOSITIONS GENERALES

12.1 PUBLICITE : Sauf notification préalable de l'Utilisateur EP SOFT pourra utiliser le nom, les marques et les logos de l'Utilisateur dans le cadre des références commerciales mentionnées par EP SOFT dans le cadre de sa communication.

L'Utilisateur concède à EP SOFT le droit de renvoyer vers le site Web de l'Utilisateur depuis son site Web, le service en ligne UPCONTACT ou tous ses autres outils de communication.

12.2 UTILISATION DES DONNEES NOMINATIVES DE L'UTILISATEUR: EP SOFT informe l'Utilisateur qu'il fait l'objet d'un traitement automatisé de données nominatives. A tout moment, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification de ses informations. Sauf avis contraire de l'Utilisateur, EP SOFT pourra utiliser les informations relatives à l'Utilisateur pour lui proposer, directement ou via des partenaires, des offres correspondant à ses besoins.

12.3 MODIFICATION DES PRESENTES : A tout moment, EP SOFT se réserve le droit de modifier ou de compléter les conditions générales d'utilisation et de vente. EP SOFT informera l'Utilisateur des modifications apportées. Par la suite, l'accord de l'Utilisateur sera alors considéré comme acquis si l'Utilisateur continue à utiliser UPCONTACT.

12.4 MODE ET CHARGE DE PREUVE : En raison du caractère exclusivement informatique des prestations de EP SOFT, les Parties reconnaissent que l'Utilisateur ne pourra exiger de EP SOFT qu'elle lui apporte d'autres preuves de l'exécution de ses prestations que les enregistrements des campagnes effectuées par le service en ligne UPCONTACT, jusqu'à preuve contraire à la charge de l'Utilisateur.

12.5 LOI APPLICABLE ET CONCILIATION : Les présentes conditions sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre les Parties pour l'interprétation ou l'exécution des présentes ou de ses limites, les Parties doivent s'employer à les résoudre au mieux, afin de trouver une solution amiable.

12.6 LITIGES : Tous litiges relatifs à la conclusion, l'exécution, l'interprétation et/ou la rupture des présentes seront de la compétence des tribunaux de Versailles, France.

12.7 VALIDITE Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes seraient considérées comme non valides par une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront leur portée et effet.