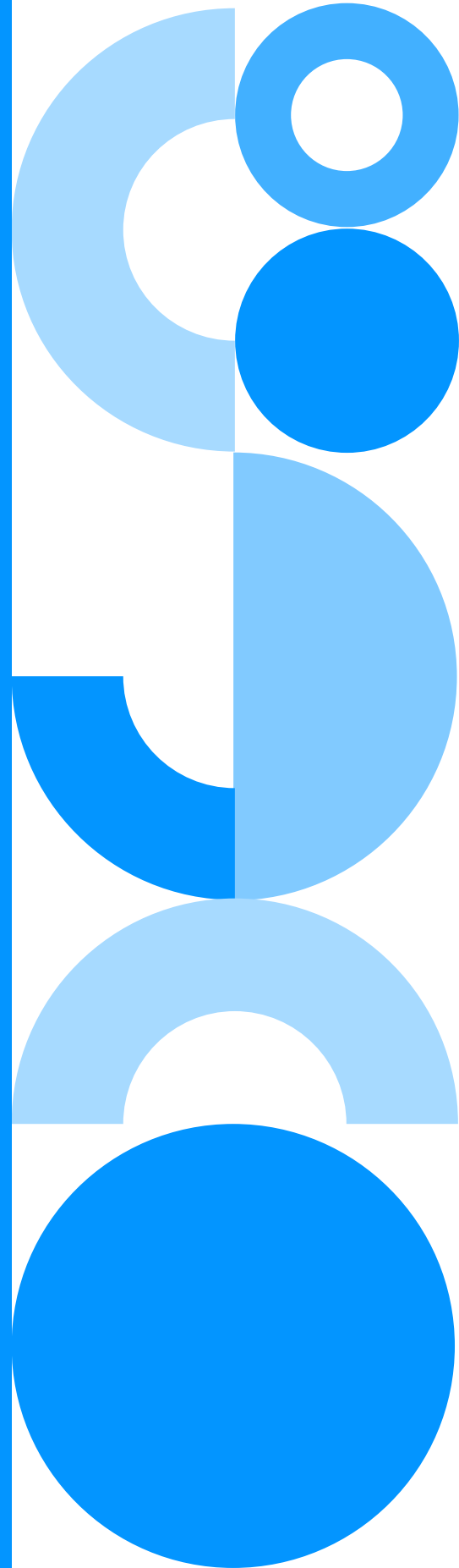


# Conditions de livraison CCV Shop

CCV Group B.V.  
[www.ccv.eu](http://www.ccv.eu)



# Table des matières

<b>1.</b>	<b>Définitions</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Objet du service</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Mise en oeuvre du service</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>Enregistrement du nom de domaine</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>Association avec des moteurs de recherche</b>	<b>7</b>
<b>6.</b>	<b>Certificats SSL</b>	<b>8</b>
<b>7.</b>	<b>Sécurité et back-ups</b>	<b>9</b>
<b>8.</b>	<b>Mises à jour et maintenance</b>	<b>10</b>
<b>9.</b>	<b>Capacité</b>	<b>11</b>
<b>10.</b>	<b>Support center</b>	<b>12</b>
<b>11.</b>	<b>Développement de travaux et Services apparentés</b>	<b>13</b>
<b>12.</b>	<b>Modification du Service</b>	<b>17</b>
<b>13.</b>	<b>Obligations du Propriétaire de boutique en ligne</b>	<b>18</b>
<b>14.</b>	<b>Prix et paiement</b>	<b>20</b>
<b>15.</b>	<b>Droits de propriété intellectuelle</b>	<b>22</b>
<b>16.</b>	<b>Non-consultation/suppression du contenu</b>	<b>23</b>
<b>17.</b>	<b>Responsabilité et Force majeure</b>	<b>25</b>
<b>18.</b>	<b>Notification et Retrait</b>	<b>28</b>
<b>19.</b>	<b>Confidentialité et sécurité</b>	<b>29</b>
<b>20.</b>	<b>Durée et résiliation</b>	<b>30</b>
<b>21.</b>	<b>Dispositions finales</b>	<b>31</b>

# 1. Définitions

- 1.1 Conditions (générales) : Les présentes Conditions ;
- 1.2 Articles : Les produits que les Propriétaires de boutique en ligne proposent aux Clients finaux par le biais des Boutiques en ligne ;
- 1.3 CCV : Toutes les sociétés et dénominations commerciales du groupe CCV Group B.V.
- 1.4 CCV Shop : un produit vendu par CCV ;
- 1.5 Tiers (Parties tierces) : Parties avec lesquelles les Propriétaires de boutique en ligne ont conclu un Contrat (en dehors de CCV) afin de souscrire à des services qu'ils utilisent et/ou ajoutent dans la Boutique en ligne et les Formules ;
- 1.6 Service : La prestation que doit fournir CCV, décrite en détail à l'Article 2 des présentes Conditions;
- 1.7 Client final : Les clients/visiteurs des Boutiques en ligne distinctes ;
- 1.8 Heures de bureau : Jours ouvrables (du lundi au vendredi, hors jours fériés) de 9 à 17 heures;
- 1.9 Contrat : Tout accord ou toute convention entre CCV et le Propriétaire de boutique en ligne, dont les Conditions Générales font partie intégrante ;
- 1.10 Formule : Solution exhaustive pour la mise en route d'une Boutique en ligne, proposée en diverses variantes et moyennant divers coûts ;
- 1.11 Par écrit : Si les Conditions, le site, l'offre et le Contrat évoquent la notion « (par) écrit », celle-ci s'entend sur papier et non via e-mail ;
- 1.12 SLA : Le Service Level Agreement (Accord relatif aux niveaux de service) tel qu'appliqué par CCV. Le SLA est joint en annexe aux présentes Conditions Générales en cas de souscription à la formule Enterprise. Le SLA fait partie intégrante du présent Contrat pour la Formule Enterprise.
- 1.13 Propriétaire de boutique en ligne : La personne physique ou morale agissant dans l'exercice d'une profession ou l'entreprise concluant un Contrat avec CCV

## 2. Objet du service

- 2.1 CCV fournit trois Formules exhaustives permettant de créer une boutique en ligne : Formule Basic, Formule Professional et Formule Enterprise. Dans le cadre de ces Formules, CCV fournit des services d'hébergement ainsi qu'un système de gestion logicielle (CMS) ; et spécifiquement pour les Formules Basic, Professional et Enterprise, CCV assure l'enregistrement d'un nom de domaine et des adresses e-mail correspondantes, de même que l'association avec des systèmes de paiement et d'autres partenaires ou prestataires. Le Commerçant en ligne qui souscrit à la Formule E bénéficie d'un support premium, d'un certificat SSL de validation du domaine privé et d'une personne de contact attitrée. Le SLA de CCV s'applique en outre à la formule Enterprise. Les trois Formules englobent les éléments suivants :
- a. possibilité d'adapter la mise en page d'après une identité visuelle propre
  - b. outil de maintenance
  - c. processus de commande sécurisé
  - d. fonctionnalités standard e. association avec des services
- 2.2 La mise à niveau d'une Formule est décrite en détail aux articles 11 et 13.
- 2.3 Outre les Formules exhaustives, CCV propose également un certain nombre de Services/ applications complémentaires, qui sont décrits sur le site et auxquels vous pouvez souscrire séparément pour chaque Formule. C'est le cas notamment des Services Premium, qui sont décrits plus en détail à l'article 11.
- 2.4 Il est interdit au Propriétaire de boutique en ligne de revendre ou mettre en location la Boutique en ligne ou une partie du Service presté par CCV.
- 2.5 **En cas de contradiction entre les dispositions des documents ci-après, l'ordre de priorité est le suivant :**
- a. le Contrat ;**
  - b. le Service Level Agreement ;**
  - c. les annexes éventuelles ;**
  - d. Les Conditions générales de livraison CCV 2020 ;**
  - e. les présentes Conditions Générales.**

### 3. Mise en oeuvre du service

- 3.1 CCV accomplira le Service en déployant ses meilleurs efforts. Dans ce contexte, CCV a explicitement une obligation de moyen et non de résultat. Le Propriétaire de boutique en ligne doit communiquer ses éventuelles réclamations par écrit et de façon détaillée dans les 14 jours suivant la constatation du défaut/manquement, en fixant un délai raisonnable pour la résolution du problème par CCV.
- 3.2 CCV s'adresse à des clients commerciaux. Le Contrat conclu entre le Propriétaire de boutique en Ligne et CCV est donc considéré comme un contrat commercial.
- 3.3 Dans les cas exceptionnels où le Service serait souscrit par un consommateur, ce dernier accepte explicitement que le Service prend cours avant l'expiration du délai de réflexion légal.
- 3.4 Si le Propriétaire de boutique en ligne contrevient aux présentes Conditions ou que CCV le soupçonne d'agir de la sorte, CCV a le droit de ne plus prester le Service ou de ne le prester que dans une mesure limitée. Dans le cas visé par cet article, le Propriétaire de boutique en ligne n'aura droit à aucun dédommagement ni à une quelconque restitution sous quelque forme que ce soit.
- 3.5 La version reçue ou enregistrée par CCV de toute communication est réputée authentique, sauf 5 preuve du contraire à fournir par le Propriétaire de boutique en ligne.
- 3.6 La déclaration de confidentialité disponible sur le site de CCV s'applique à ce service.
- 3.7 Les remboursements, crédits et litiges relatifs à une transaction (financière ou autre) doivent être réglés directement entre le Propriétaire de boutique en ligne et son client.
- 3.8 **CCV facilite la mise en place de la Boutique en ligne mais n'intervient pas dans son exploitation. CCV a aussi un pur rôle de facilitation eu égard aux associations avec des services externes, fournisseurs de services de paiement et systèmes comptables (fournis par des Tiers ou d'autres relations). Le Propriétaire de boutique en ligne est personnellement responsable des démarches à entreprendre auprès d'éventuels Tiers, et préserve CCV de tous recours de ces Tiers.**
- 3.9 **Les Formules Professional et Enterprise sont fournies sur la base de la politique d'utilisation équitable (« Fair Use Policy »), compte tenu des limitations du système. Certaines fonctionnalités ne pourront donc pas être facilitées en cas d'utilisation intense.**

## 4. Enregistrement du nom de domaine

- 4.1 Si un Propriétaire de boutique en ligne s'abonne à une formule Basic, Professional ou Enterprise, CCV apportera son concours pour l'obtention d'un nom de domaine. Le Propriétaire de boutique en ligne devra alors se conformer aux règles imposées par les autorités chargées de l'enregistrement pour la demande, l'octroi ou l'utilisation d'un nom de domaine. Le Propriétaire de boutique en ligne est et demeure responsable et propriétaire du nom de domaine qu'il a demandé. CCV joue un rôle de médiateur dans le cadre de la demande et n'offre aucune garantie qu'une demande sera honorée. Le Propriétaire de boutique en ligne ne peut être informé de l'enregistrement que via l'e-mail de confirmation de CCV, précisant que le nom de domaine demandé a été enregistré.
- 4.2 CCV décline toute responsabilité pour la perte, par le Propriétaire de boutique en ligne, de son ou ses droits à un nom de domaine ou pour la demande et/ou l'obtention du nom de domaine par un tiers dans l'intervalle, sauf en cas d'acte intentionnel ou de négligence grave de CCV. Le Propriétaire de boutique en ligne est personnellement responsable de la prolongation de l'enregistrement du nom de domaine.
- 4.3 La Propriétaire de boutique en ligne qui résilie le Contrat conclu avec CCV peut faire migrer le nom de domaine de sa Boutique en ligne vers un autre hébergeur

## **5. Association avec des moteurs de recherche**

- 5.1 CCV donne au Propriétaire de boutique en ligne la possibilité d'établir des associations entre la Boutique en ligne et des services externes tels que, sans y être limité, Google Webmastertools, qui améliorent le référencement du site Web du Propriétaire de boutique en ligne.
- 5.2 Le Propriétaire de boutique en ligne accepte explicitement que les résultats des recherches et le référencement de la Boutique en ligne et/ou des services dépendent exclusivement des gestionnaires des moteurs de recherche concernés. CCV ne donne aucune garantie quant aux résultats susceptibles d'être obtenus.

## 6. Certificats SSL

- 6.1 Les Commerçants en ligne souscrivant aux Formules Basic et Professional reçoivent un certificat SSL basique. En cas de souscription à la Formule Enterprise, le Commerçant en ligne reçoit un certificat SSL privé.
- 6.2 CCV donne au Propriétaire de boutique en ligne la possibilité d'obtenir un certificat SSL privé ou un certificat Private Extended Validation (EV) au lieu du certificat SSL basique, et de l'installer sur la Boutique en ligne. Ces certificats privés sont valables 1 an et reconduits automatiquement pour une durée de 1 an. Le Propriétaire de boutique en ligne est personnellement responsable de leur éventuelle résiliation, compte tenu d'un préavis de 1 mois. Le certificat ne peut, par ailleurs pas être transposé chez un autre fournisseur (d'hébergement). Le Commerçant en ligne est personnellement responsable de l'accomplissement, en temps opportun, de la procédure de vérification afférente à la prolongation de son certificat. À défaut, le Commerçant en ligne sera seul responsable des conséquences telles que, sans exclusive, les temps d'arrêt.
- 6.3 Un certificat SSL est associé à une adresse IP. Toute modification des paramètres DNS par le Commerçant en ligne peut avoir des répercussions sur le fonctionnement du certificat SSL. Le Commerçant en ligne est personnellement responsable des répercussions susmentionnées.



## **7. Sécurité et back-ups**

- 7.1 Les titulaires d'une Formule Basic, Professional ou Enterprise peuvent également disposer de comptes e-mail, associés à des logiciels antivirus et antispams
- 7.2 CCV réalise des back-ups chaque jour à heures fixes. CCV ne peut toutefois offrir aucune garantie concernant les données publiées et/ou présentes dans le CMS entre deux périodes de back-up
- 7.3 Les copies de réserve ne seront pas mises à la disposition du Propriétaire de boutique en ligne mais uniquement utilisées par CCV pour le rétablissement des données en cas de problèmes de continuité - c'est-à-dire la « disaster recovery ». Lorsqu'un back-up est réalisé, le back-up précédent est supprimé.
- 7.4 Le Propriétaire de boutique en ligne a la possibilité de réaliser ses propres back-ups et d'utiliser les données enregistrées par ce biais pour restaurer du contenu, par exemple. Cette possibilité concerne en l'occurrence les back-ups de produits..

## 8. Mises à jour et maintenance

- 8.1 CCV assurera la maintenance de la Boutique en ligne pendant la durée du Contrat afin de garantir la continuité du service. L'exécution de la maintenance peut altérer temporairement la disponibilité de la Boutique en ligne. CCV s'efforcera de limiter les désagréments au strict minimum, mais décline toute responsabilité y afférente si notamment, mais sans exclusive, certaines fonctionnalités s'avèrent inopérantes ou la Boutique en ligne est totalement 7 inaccessible.
- 8.2 CCV tiendra à jour son logiciel, notamment en satisfaisant aux normes technologiques les plus récentes en matière de protection et de fonctionnement des logiciels et du Service. CCV décide si des mises à jour ou correctifs doivent être installés. Le Propriétaire doit être conscient du fait que les Formules proposées par CCV ne relèvent pas d'un travail sur mesure. C'est pourquoi CCV procède périodiquement à des mises à jour générales, à savoir des modifications de la programmation, de la fonctionnalité et de la mise en page, applicables à tous les Propriétaires de boutique en ligne. L'API (application programming interface) a des limites et CCV peut les adapter selon ce qui est nécessaire pour la performance de la plateforme. Un fonctionnement continuellement correct ne peut être garanti. CCV ne peut être tenue pour responsable des dommages, quels qu'ils soient, provoqués par le dysfonctionnement (temporaire) de l'API.

## 9. Capacité

- 9.1 Le nombre d'Articles (actifs) dans l'offre de la boutique en ligne est toujours limité et tributaire de la Formule choisie.
- 9.2 Toutes les Formules disposent d'un volume de trafic de données prédéfini. Le trafic de données non utilisé ne peut pas être reporté sur un ou plusieurs mois ultérieurs
- 9.3 Les Propriétaires de boutique en ligne seront informés par e-mail en cas de dépassement. Il appartiendra ensuite au Propriétaire de boutique en ligne de souscrire à une Formule supérieure ou de se limiter à l'acquisition d'un volume de trafic supplémentaire via le panneau de maintenance. Les tarifs sont indiqués sur le site.
- 9.4 Si un Propriétaire de boutique en ligne n'entreprend aucune démarche après avoir reçu l'e-mail de CCV, CCV rendra la boutique en ligne inaccessible au Client final jusqu'à la fin du mois en cours. Si le Propriétaire de boutique en ligne procède à une mise à niveau après réception d'un second e-mail, sa boutique en ligne sera réactivée.

## 10. Support center

- 10.1 CCV offre un support à distance aux Propriétaires de boutique en ligne ayant souscrit à une Formule Basic, Professional ou Enterprise. Ce support est inclus dans le service, sans frais supplémentaires. Il est mis en oeuvre par le biais du support center, accessible via le bouton « support » du site. Le support est fourni au moyen d'e-mails ; le Propriétaire de boutique en ligne trouvera également une banque de connaissances et divers téléchargements sur le site. CCV entend répondre aux demandes de support dans un délai maximal de trois jours ouvrables. CCV fournit aussi un support téléphonique. CCV peut, par ailleurs, proposer un logiciel permettant d'intervenir à distance sur les ordinateurs qui nécessitent un support. Il incombe au Propriétaire de boutique en ligne de s'assurer que son environnement de réseau et de sécurité permet à ce logiciel de fonctionner.
- 10.2 Si le support dépasse ce que l'on est raisonnablement en droit d'attendre et que le Propriétaire de boutique en ligne souhaite une assistance technique sous la forme de changements programmables au niveau de la Boutique en ligne, cette intervention sort du cadre de la Formule. Dans ce cas, CCV déterminera les possibilités et surcoûts y afférents en concertation avec le Propriétaire de boutique en ligne.
- 10.3 Le service de support vient en aide aux Propriétaires de boutique en ligne ayant souscrit à une Formule Basic, Professional ou Enterprise durant les heures de bureau. En cas de support en dehors des heures de bureau, les coûts y afférents seront calculés selon le tarif horaire habituel de CCV et communiqués au préalable.

# 11. Développement de travaux et Services apparentés

- 11.1 Si le Service porte (entre autres) sur le développement, l'adaptation et/ou la configuration de logiciels ou d'autres travaux (ci-après : « Travail » ou « Travaux »), les parties spécifieront par Écrit (dans le Contrat) les Travaux à développer, adapter et/ou configurer ainsi que le mode d'exécution de ces activités. CCV effectuera ces activités avec soin sur la base des données à fournir par le Propriétaire de boutique en ligne. Sauf accord écrit, CCV ne sera en aucun cas tenue d'assurer la fourniture, la migration et/ou l'importation de données du Propriétaire de boutique en ligne.
- 11.2 Le Propriétaire de boutique en ligne est responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la cohérence des données fournies. Le Propriétaire de boutique en ligne est en outre tenu de disposer à tout moment de toutes les licences nécessaires pour le transfert de données à CCV ainsi que les activités à effectuer par CCV. Le Propriétaire de boutique en ligne préservera CCV des réclamations de tiers eu égard à la violation de ces droits. Sous réserve des dispositions stipulées dans les présentes Conditions Générales, CCV n'est pas responsable des dommages éventuels consécutifs ou relatifs aux données fournies par le Propriétaire de boutique en ligne.
- 11.3 CCV est en droit, mais pas tenue, de vérifier l'exactitude, l'exhaustivité ou la cohérence des données et spécifications mises à sa disposition et, si d'éventuels manquements sont constatés, de suspendre les activités convenues jusqu'à ce que le Propriétaire de boutique en ligne ait remédié aux manquements en question.
- 11.4 CCV est en droit, lors de l'exécution des activités, d'utiliser des illustrations, programmes et composants de tiers, en ce compris des logiciels à code source ouvert et des banques de photos. La responsabilité inhérente au respect des licences de tiers dans le cadre de l'utilisation des Travaux incombe au Propriétaire de boutique en ligne

- 11.5 Si et uniquement dans la mesure où ce point a été explicitement convenu par écrit, le code source des Travaux et la documentation technique réalisée lors du développement des Travaux peuvent être mis à la disposition du Propriétaire de boutique en ligne et ce dernier aura le droit d'apporter des modifications à ces Travaux.
- 11.6 Si un test d'acceptation est convenu, les Travaux seront réputés acceptés en cas de réussite de ce test. Le Travail fourni est réputé accepté si :
- a. le Propriétaire de boutique en ligne approuve (par écrit) le Travail fourni ;
  - b. le Propriétaire de boutique en ligne utilise le Travail fourni à des fins de production - en ce compris, sans exclusive, le transfert des Travaux vers un environnement de production ;
- ou
- c. le Propriétaire de boutique en ligne n'a pas
  - d. rejeté le Travail fourni, demandé une révision ou formulé une objection vis-à-vis du Travail fourni dans un délai de 5 jours ouvrable
- 11.7 Toute responsabilité relative aux défauts du Travail fourni prend fin après acceptation du Travail fourni, sauf si CCV connaissait ou aurait dû connaître le défaut au moment de l'acceptation. En tous les cas, toute responsabilité relative aux défauts des Travaux prend fin au bout d'un (1) mois suivant l'acceptation des Travaux fournis.
- 11.8 Le Propriétaire de boutique en ligne a droit au nombre de révisions spécifié dans le Contrat et/ou la confirmation de commande de CCV. Si le nombre de révisions n'est pas indiqué, le Propriétaire de boutique en ligne a droit à deux (2) révisions maximum, après lesquelles les activités seront facturées séparément sur la base d'un calcul a posteriori au tarif horaire de CCV en vigueur à ce moment.
- 11.9 Les modifications souhaitées au niveau des Travaux doivent être spécifiées par écrit, point par point, par le Propriétaire de boutique en ligne. CCV déterminera ensuite si ces activités relèvent du Contrat, ou sont fournies séparément au titre de travail supplémentaire.

- 11.10 Sans préjudice des dispositions de l'article 15, CCV octroie au Propriétaire de boutique en ligne le droit non exclusif d'utiliser les Travaux développés pour le Propriétaire de boutique en ligne. Le Propriétaire de boutique en ligne observera toujours avec rigueur les limitations d'utilisation convenues entre les parties. Le droit d'utilisation octroyé n'est pas cessible. Toute dérogation par rapport aux dispositions qui précèdent n'est valable que si elle a été explicitement convenue par le biais d'un acte écrit et signé, et s'applique exclusivement aux Travaux et droits spécifiés dans ledit acte
- 11.11 Si cette démarche est convenue par Écrit, CCV assurera l'installation et la configuration des Travaux ou autres données sur l'environnement matériel, logiciel et réseau à spécifier par le Propriétaire de boutique en ligne. Le choix, l'acquisition et la gestion de cet environnement matériel, logiciel et réseau relèvent exclusivement et entièrement de la responsabilité du Propriétaire de boutique en ligne. CCV fournira des indications quant à la configuration souhaitée. Si l'environnement spécifié ne répond pas aux exigences de CCV, CCV a le droit de refuser l'installation ou la configuration. À la demande de CCV, le Propriétaire de boutique en ligne donnera aux collaborateurs et agents de CCV tous les accès nécessaires pour effectuer l'installation, la configuration, la maintenance et les adaptations des logiciels. L'accès physique au matériel n'aura lieu que si nécessaire et uniquement après concertation avec le Propriétaire de boutique en ligne.
- 11.12 CCV informera, sur demande, le Propriétaire de boutique en ligne de la configuration système requise mais ne peut en aucun cas être tenue pour responsable du fonctionnement ou non des Travaux fournis sur les systèmes du Propriétaire de boutique en ligne ou d'un tiers auquel le Propriétaire de boutique en ligne fait appel (tel qu'un hébergeur). CCV ne sera en outre pas tenue d'apporter des modifications aux Travaux afin d'assurer leur fonctionnement adéquat sur les systèmes susmentionnés du Propriétaire de boutique en ligne. CCV apportera toutefois son assistance pour la recherche d'une solution appropriée, dans la mesure où elle estime cette intervention raisonnable. Ceci est à la libre appréciation de CCV.

- 11.13 CCV propose aussi les « Services Premium », des missions de consultance ou sur mesure, en complément du Service principal (ci-après : « Premium Service(s) »). CCV offre une garantie vis-à-vis de ces Services Premium (ci-après : « Garantie ») :
- a. Si les Services Premium consistent en une mission de consultance sans contrat d'entretien, la période de garantie s'élève à 3 mois.
  - b. Si les Services Premium consistent en un projet sur mesure sans contrat d'entretien, la période de garantie s'élève à 6 mois.
  - c. Si un contrat d'entretien est compris dans les Services Premium ou acquis avec ceux-ci, la garantie est prolongée jusqu'à la fin du contrat d'entretien.
- 11.14 La période de la Garantie débute au moment où le Travail est livré ou le Service exécuté. Le Propriétaire de boutique en ligne doit signaler le défaut à CCV dès que possible.
- 11.15 Les défauts survenus durant la période de garantie sont résolus gratuitement. Par analogie, l'article 3 s'applique également à l'exécution de ces activités.
- 11.16 La Garantie s'applique uniquement aux défauts portant sur le Travail livré ou sur le Service exécuté. La Garantie ne s'applique pas aux défauts survenus par la faute du Propriétaire de la boutique en ligne ou par des tiers (en cas de changements apportés à la boutique).



## **12. Modification du Service**

- 12.1 Le Propriétaire de boutique en ligne peut changer de Formule pendant la période du Contrat.
- 12.2 Une mise à niveau prend immédiatement effet et sera portée en compte au Propriétaire de boutique en ligne dès sa mise en service.
- 12.3 Si le Propriétaire de boutique en ligne passe à une formule supérieure et plus coûteuse, CCV facturera automatiquement des coûts pour l'usage de la Formule supérieure. Si la transition ne s'effectue pas à la fin d'une période de facturation, CCV procédera à une facturation distincte pour la période restante. En cas de passage à une Formule inférieure, la diminution ne sera effective qu'au début de la nouvelle période contractuelle. Le Propriétaire de boutique en ligne devra donc payer la Formule supérieure pendant la période contractuelle restante.

## 13. Obligations du Propriétaire de boutique en ligne

- 13.1 Le Propriétaire de boutique en ligne doit avertir immédiatement CCV de toute modification de ses données d'enregistrement.
- 13.2 Le Propriétaire de boutique en ligne est tenu de maintenir la stricte confidentialité de son nom d'utilisateur et de son mot de passe administratifs. Toute action effectuée via le compte administratif du Propriétaire de boutique en ligne relève de sa responsabilité. S'il soupçonne un abus, le Propriétaire de boutique en ligne doit en avvertir CCV au plus vite afin qu'elle puisse prendre des mesures.
- 13.3 Le Propriétaire de boutique en ligne veillera à ce que toutes les données dont CCV indique la nécessité ou dont le Propriétaire de boutique en ligne est raisonnablement censé comprendre la nécessité pour l'exécution du Contrat soient fournies à CCV en temps opportun. Si les données requises pour l'exécution du présent Contrat ne sont pas fournies à CCV en temps opportun, CCV a le droit de suspendre l'exécution du Contrat et/ou de facturer au Propriétaire de boutique en ligne les coûts supplémentaires découlant du retard conformément aux tarifs habituels.
- 13.4 CCV n'est pas responsable des dommages, quels qu'ils soient, dûs au fait que CCV se serait fondée sur des données incorrectes et/ou incomplètes fournies par le Propriétaire de boutique en ligne, sauf dans le cas où ce caractère incorrect ou incomplet aurait dû lui être évident.
- 13.5 Il est interdit au Propriétaire de boutique en ligne de fournir des biens et/ou services (Articles) d'une manière contraire à la réglementation néerlandaise ou européenne. Cela inclut (sans exclusive) la fourniture de pédopornographie, d'articles contrefaits ou d'autres articles/services (téléchargements) violant les droits intellectuels de tiers de quelque manière que ce soit, d'armes (factices), de produits interdits en vertu de la législation relative aux stupéfiants, etc.
- 13.6 Le propriétaire de la boutique en ligne est également interdit via la boutique en ligne de:

- a. publier, dupliquer ou diffuser des données si ces dernières s'inscrivent en violation des droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- b. divulguer des données contraires aux dispositions légales, à l'ordre public et aux bonnes moeurs ;
- c. diffuser ou faire diffuser intentionnellement des virus ou d'autres programmes susceptibles d'endommager les équipements, programmes ou données de tiers ;
- d. (tenter d')obtenir l'accès à des ordinateurs ou systèmes informatiques pour lesquels il n'est pas autorisé ;
- e. gêner des Propriétaires de boutique en ligne ou des utilisateurs d'Internet et/ou endommager les serveurs Web de CCV.

13.7 Le Propriétaire de boutique en ligne est tenu de veiller lui-même à protéger ses données d'entreprise sensibles ou autres données contre tout accès par des tiers. Si la protection s'avère insuffisante, le Propriétaire de boutique en ligne est tenu à tout moment de prendre des mesures de sécurité supplémentaires. Le Propriétaire de boutique en ligne doit, par conséquent, toujours garder ses données de connexion strictement confidentielles vis-à-vis de tiers.

## 14. Prix et paiement

- 14.1 Tous les tarifs sont indiqués sur le site. Ils s'entendent hors TVA et autres taxes imposées par les instances publiques, et sous réserve d'erreurs de frappe et de programmation.
- 14.2 Sauf convention contraire, toutes les sommes dues par le Propriétaire de boutique en ligne à CCV seront encaissées à l'avance par prélèvement automatique à partir du numéro de compte du Propriétaire de boutique en ligne mentionné sur le Contrat, ou communiqué d'une autre manière par le Propriétaire de boutique en ligne à CCV. Le Propriétaire de boutique en ligne veillera à ce que le compte en question soit toujours suffisamment approvisionné. Le Propriétaire de boutique en ligne apportera au besoin son concours à l'obtention des autorisations nécessaires à CCV pour effectuer le prélèvement automatique. Le Propriétaire de boutique en ligne garantit dans ce cadre l'exactitude des données qu'il fournit à CCV.
- 14.3 Au plus tard 5 jours avant la date de prélèvement, le Propriétaire de boutique en ligne sera informé de la date et du montant exacts du prélèvement. En cas de prélèvements périodiques, ces derniers seront également annoncés, avec les montants et les dates de prélèvement, au plus tard 5 jours avant la date du prélèvement concerné.
- 14.4 Les paiements effectués par le Propriétaire de boutique en ligne à CCV seront toujours réputés couvrir la créance impayée la plus ancienne, même en cas de mention contraire du Propriétaire de boutique en ligne lors du paiement.
- 14.5 Si un prélèvement mensuel automatique s'avère impossible, les sommes dues devront être versées trimestriellement à l'avance. Les clients étrangers paient par virement trimestriel.
- 14.6 Si l'encaissement d'une facture s'avère impossible, le Propriétaire de boutique en ligne sera automatiquement redevable d'un intérêt commercial de 10 % sur la somme restant due, avec une indemnité forfaitaire de 40,00 € pour les frais administratifs et la perte de temps engendrés par le retard, montant qui sera majoré à 250,00 € en cas de recouvrement judiciaire. CCV aura alors également le droit de suspendre l'exécution du Contrat ou de toute partie non encore effectuée de celui-ci, sans qu'aucune indemnité ne soit due pour le préjudice qui en découlerait.

14.7 CCV a le droit d'adapter chaque année les montants mensuels qu'elle réclame, à concurrence d'une augmentation maximale de 7 % ou de 5,00 € selon la plus élevée de ces deux valeurs. Les modifications des prix concernant les Formules peuvent être effectuées un mois à l'avance. Le Propriétaire de boutique en ligne aura ensuite la possibilité de résilier le Contrat, conformément au délai de préavis standard fixé dans les présentes Conditions. Le fait de ne pas résilier le Contrat signifie que le Propriétaire de boutique en ligne accepte l'augmentation. Outre l'augmentation de prix susmentionnée, CCV a le droit, au début de chaque année, d'augmenter les mensualités compte tenu de l'Indice des prix à la consommation ou d'un autre indice convenu entre les parties. Le Propriétaire de boutique en ligne n'aura alors pas le droit de résilier le Contrat.

## 15. Droits de propriété intellectuelle

- 15.1 Au travers de la Formule, CCV offre aux Propriétaires de boutique en ligne un SAAS (« software as a service ») et assure la maintenance du Service dans son intégralité. Le Propriétaire de boutique en ligne ne dispose en aucun cas du code source. Le Propriétaire de boutique en ligne n'a pas non plus la liberté de faire héberger la Boutique en ligne par une autre partie que CCV
- 15.2 Tous les droits de propriété intellectuelle sur tous les travaux développés ou mis à disposition dans le cadre du Service, comme les logiciels, la documentation, les conseils, l'aspect et la convivialité ainsi que leur matériel préparatoire, appartiennent exclusivement à CCV ou à ses sous-traitants.
- 15.3 Le Client n'acquiert qu'un droit d'usage non exclusif et non cessible en ce qui concerne le Service. Le Service peut être utilisé pour l'exploitation d'une seule boutique en ligne.
- 15.4 Il est interdit au Propriétaire de boutique en ligne d'enlever, d'effacer ou de modifier une quelconque indication concernant des droits d'auteur, des marques, des dénominations commerciales ou d'autres droits de propriété intellectuelle.
- 15.5 En cas d'infraction, CCV se réserve le droit de résilier le Contrat, après quoi le Propriétaire de boutique en ligne sera redevable à CCV, de plein droit, d'une amende de 10 000,00 € par infraction.

## **16. Non-consultation/suppression du contenu**

- 16.1 CCV ne prendra pas connaissance des données que le Propriétaire de boutique en ligne enregistre et/ou diffuse via les systèmes gérés par CCV, sauf si cela s'avère nécessaire pour la bonne exécution du Contrat, ou si CCV s'y voit contrainte en vertu d'une disposition légale ou d'une décision de justice. Dans pareil cas, CCV mettra tout en oeuvre pour limiter au maximum la consultation des données.
- 16.2 En cas de plainte concernant les informations et articles fournis par le Propriétaire de boutique en ligne, CCV a le droit, en premier lieu, de bloquer ou supprimer le contenu incriminé et aussi, si nécessaire, de communiquer les données de contact/à caractère personnel du Propriétaire de boutique en ligne au plaignant, sans que le Propriétaire de boutique en ligne ne puisse se prévaloir d'un droit à une compensation vis-à-vis de CCV. Le Propriétaire de boutique en ligne préservera aussi CCV de toute action en justice concernant les données, les informations, le ou les sites Web, etc. enregistrés par le Propriétaire de boutique en ligne.
- 16.3 Si le Propriétaire d'une boutique en ligne gratuite ne s'est pas connecté une seule fois en l'espace de trois mois, CCV a le droit de supprimer les produits/données de la boutique en ligne, sauf convention contraire.
- 16.4 Le Propriétaire de boutique en ligne préservera et tiendra indemne CCV de tout dommage découlant (de l'utilisation) d'un nom de domaine et/ou d'une adresse IP au nom du ou par le Propriétaire de boutique en ligne.





## 17. Responsabilité et Force majeure

- 17.1 La responsabilité totale de CCV pour les dommages subis par le Propriétaire de boutique en ligne en cas de manquement dans le cadre d'un Contrat ou à quelque titre que ce soit par CCV ou une personne dont elle est responsable en vertu de la loi est limitée à une indemnisation du dommage direct égale au maximum au prix facturé pour ledit Contrat (hors TVA). La responsabilité totale du dommage direct ne s'élèvera en aucun cas à plus de 10 000 € (dix mille euros). On entend exclusivement par dommage direct :
- a. les frais raisonnables que le Propriétaire de boutique en ligne devrait engager pour que la prestation de CCV réponde au Contrat ; ce dommage de remplacement ne sera cependant pas indemnisé si le Contrat est résilié par le Propriétaire de boutique en ligne ou à sa demande ;
  - b. les frais raisonnables que le Propriétaire de boutique en ligne a engagés pour le maintien forcé en état de marche de son ou ses anciens systèmes et des installations connexes parce que CCV Shop n'a pas respecté une date limite de livraison contraignante, diminués des éventuelles économies résultant de la livraison retardée ;
  - c. les frais raisonnables que le Propriétaire de boutique en ligne a engagés pour déterminer la cause et l'étendue du dommage, pour autant que la détermination concerne un dommage direct au sens des présentes conditions ;
  - d. les frais raisonnables engagés pour éviter ou limiter le dommage, pour autant que le Propriétaire de boutique en ligne démontre que ces frais ont entraîné une limitation du dommage direct au sens des présentes conditions
- 17.2 La responsabilité de CCV quant à des dommages indirects est exclue. On entend par dommage indirect : un dommage consécutif, une perte de profits, des économies manquées, une diminution du goodwill, un dommage lié à une stagnation des opérations, un dommage découlant de demandes d'indemnisation de la part des clients du Propriétaire de boutique en ligne, la détérioration ou la perte de données et toute autre forme de dommage autre que celles citées au 15 présent article.

- 17.3 Les limitations de responsabilité prévues dans les présentes Conditions Générales ne sont pas applicables dans le cas où le dommage du Propriétaire de boutique en ligne serait la conséquence d'une faute intentionnelle ou d'une imprudence délibérée de CCV.
- 17.4 La responsabilité de CCV en raison d'un manquement qui lui est imputable n'apparaît que si le Propriétaire de boutique en ligne a mis CCV immédiatement en demeure par courrier postal, en lui donnant un délai raisonnable pour remédier au manquement en question et que CCV n'y a toujours pas remédié à l'expiration de ce délai, pour une raison qui lui est imputable. La mise en demeure doit comporter une description aussi complète et détaillée que possible du manquement, de façon à permettre à CCV de réagir de manière adéquate.
- 17.5 L'apparition d'un quelconque droit à indemnisation est toujours subordonnée à la condition que le Propriétaire de boutique en ligne déclare le dommage aussi rapidement que possible à CCV, mais au plus tard dans les deux (2) semaines suivant son apparition.
- 17.6 Le Propriétaire de boutique en ligne préservera CCV de toute action en justice de tiers (Clients finaux ou utilisateurs du Propriétaire de boutique en ligne, par exemple) découlant du Contrat conclu avec CCV.
- 17.7 La non-fourniture, par le Propriétaire de boutique en ligne, d'informations importantes pour l'exécution d'un Service constitue un cas de force majeure pour CCV.
- 17.8 Comme le Propriétaire de boutique en ligne peut réaliser lui-même les back-ups requis, toute responsabilité de CCV en cas de perte de données est explicitement exclue, sauf si la perte résulte d'une faute intentionnelle ou d'une imprudence délibérée de CCV.
- 17.9 CCV n'est pas responsable des perturbations ou de l'indisponibilité de services externes. Le site comporte une vue d'ensemble de tous les liens externes proposés par CCV.
- 17.10 En cas de force majeure, à savoir toute situation indépendante de la volonté de CCV - y compris, dans tous les cas : défaillances ou pannes des connexions Internet ou de l'infrastructure de télécommunications, pannes de courant, troubles civils, guerre, incendie, inondation, entraves aux importations et exportations - de telle sorte qu'il ne peut raisonnablement être demandé à CCV d'honorer le Contrat, l'exécution du Contrat sera suspendue sans aucune obligation d'indemnisation.

**17.11** Les liens et intégrations développés vers d'autres plateformes, proposées par des tiers, sont aux propres risques du Propriétaire de boutique en ligne et CCV ne peut en être tenue pour responsable. Le Propriétaire de boutique en ligne en assume l'entière responsabilité.

## 18. Notification et Retrait

- 18.1 Si un Tiers signale à CCV que le site Web, une application ou partie et/ou fonctionnalité d'un système dont le Propriétaire de boutique en ligne assure la gestion comporte des informations (telles que, sans y être limitées, des articles en infraction ou des articles interdits en vertu des présentes Conditions et/ou de la loi) qui, d'après ce Tiers, portent atteinte aux droits de ce Tiers ou entraînent des actes illicites d'une autre manière, CCV a le droit, s'il y a des raisons de penser que la publication de ces informations relève d'un acte illicite, de mettre fin immédiatement au service avec lequel le site Web, l'application ou la partie et/ou fonctionnalité de ce système est associé au réseau de CCV. Si ce type d'informations figure sur le site Web de CCV ou fait partie du système des équipements de CCV, CCV supprimera immédiatement les informations concernées de son système ou les rendra inaccessibles.
- 18.2 Dans pareil cas, CCV a également le droit de communiquer les données à caractère personnel du Propriétaire de boutique en ligne à un Tiers ou aux instances compétentes.
- 18.3 CCV a le droit de signaler toute information potentiellement délictueuse. Dans ce contexte, CCV peut remettre toute information pertinente concernant le Propriétaire de boutique en ligne aux instances compétentes et procéder à toutes les démarches demandées par ces instances à CCV dans le cadre de l'enquête.
- 18.4 CCV ne sera en aucun cas responsable des dommages de quelque nature que ce soit encourus par le Propriétaire de boutique en ligne ou ses clients suite à la cessation du service, à la suppression des informations ou à la communication des données à caractère personnel.
- 18.5 Le Propriétaire de boutique en ligne préservera et tiendra indemne CCV de toute forme de réclamation, plainte ou action en justice d'un Tiers concernant le (contenu du) trafic de données ou les informations sur le site Web provenant du Propriétaire de boutique en ligne ou un site Web d'un client du Propriétaire de boutique en ligne.

## **19. Confidentialité et sécurité**

- 19.1 Si le Service entraîne le traitement de données à caractère personnel au sens de la législation applicable en matière de vie privée, les dispositions du présent article s'appliquent également.
- 19.2 CCV veille à assurer un niveau de sécurité adéquat compte tenu des risques inhérents aux traitements et à la nature des données à protéger, mais uniquement si et dans la mesure où ces dernières se trouvent dans l'infrastructure de CCV
- 19.3 Dans le cadre des traitements de données, CCV est sous-traitant tandis que le Propriétaire de boutique en ligne est responsable du traitement. Le Propriétaire de boutique en ligne préservera CCV de toutes réclamations de tiers (y compris les autorités de contrôle) dans le cadre de la législation relative à la vie privée.
- 19.4 Les parties peuvent conclure un contrat de sous-traitance afin d'établir des conventions supplémentaires concernant le traitement des données à caractère personnel.

## 20. Durée et résiliation

- 20.1 Le Contrat est conclu pour une durée d'un an. À l'issue de la période initiale, le Contrat sera automatiquement reconduit pour un an à chaque fois, sauf si le Contrat est valablement résilié par écrit en temps opportun par le Propriétaire de boutique en ligne moyennant préavis d'un mois minimum. La résiliation peut être effectuée par e-mail à l'adresse support@ccvshop.be. Il ne peut être mis fin de manière anticipée au Contrat qu'en vertu des dispositions des présentes Conditions Générales ou avec le consentement des deux parties.
- 20.2 CCV a le droit de résilier le Contrat à tout moment moyennant préavis d'un mois sans avancer de motif. CCV a également le droit de résilier directement le Contrat si le Propriétaire de boutique en ligne manifeste un comportement contraire aux présentes Conditions.

## 21. Dispositions finales

- 21.1 CCV se réserve le droit de modifier son Service, les Formules ainsi que les présentes Conditions Générales. Le Propriétaire de boutique en ligne recevra les Conditions modifiées par e-mail ou via le panneau de maintenance. Les plus récentes Conditions seront automatiquement acceptées, sauf si le Propriétaire de boutique en ligne a formulé une objection écrite dans une période de 30 jours suivant la réception des Conditions modifiées. S'il est question de petites modifications d'importance mineure ou de modifications résultant d'une législation nouvelle ou modifiée, le Propriétaire de boutique en ligne acceptera toujours les Conditions.
- 21.2 Le Contrat est régi par le droit néerlandais.
- 21.3 Les changements de management ou de forme juridique n'ont aucune incidence sur le Contrat.
- 21.4 Dans la mesure où les règles du droit applicable n'en disposent pas autrement, tous les litiges susceptibles de découler du Contrat seront soumis au juge néerlandais compétent à Arnhem.
- 21.5 Si une disposition des Conditions Générales s'avère caduque, cela n'affectera en rien la validité de l'ensemble des Conditions Générales. Les parties la remplaceront par une ou plusieurs nouvelles dispositions correspondant autant que le permet la loi à l'objectif des Conditions Générales initiales.