



e-Reput'

- SUPPRESSION DE VOS DONNEES PERSONELLES
- SUPPRESSION DES AVIS CLIENTS
- SUPPRESSION DES CONTENUS DIFFAMATOIRES ET DENIGRANTS

Nous vous proposons de supprimer définitivement tous les contenus comportant vos informations personnelles (image, texte, vidéos), les avis négatifs portant sur votre enseigne commerciale ainsi que tout contenu diffamatoire ou dénigrant concernant votre personne physique ou votre entreprise.

E-reput.com est un service d'e-reputation partenaire d'un cabinet d'avocats.



Conditions générales de ventes

Mise à jour : 05/03/2017

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société E-reput.com (le Prestataire) et de son Client dans le cadre de la vente des prestations de service de modification – suppression de contenu sur une page Web déterminée par une adresse URL puis de son nettoyage des résultats des moteurs de recherche Google, Yahoo et Bing.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des prestations proposées par le Prestataire au Client.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont consultables sur le site internet du Prestataire et sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire.

Toute prestation accomplie par E-reput.com implique donc l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente.

Article 1 – Intégralité et Champ d'application

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations de services conclues par E-reput.com (le Prestataire), dont le siège social est situé au 16 rue de Seine à Argenteuil (95100) auprès des clients professionnels.

1.2 Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le Client est réputé les accepter sans réserve.

1.3 Le Prestataire et le Client conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation.

Article 2 – Objet du contrat

2.1 La demande de modification / suppression de contenu relatif au nom et / ou à l'image et la notoriété d'une personne morale s'effectue par e-mail à l'adresse contact@e-reput.com ou par téléphone au 0033 (0) 9 53 82 59 11.

2.2 La proposition s'effectue par courriel par le Prestataire en réponse à la requête du Client effectuée par courriel ou téléphone. Cette proposition décrit les modalités du contrat notamment l'objet exact de la demande, le prix et la durée estimée de la réalisation des travaux ainsi que la durée du mandat nécessaire à la réalisation des travaux demandés.

2.3 L'exécution de cette prestation s'effectue au nom de E-reput.com au soutien des intérêts du Client.

2.4 La prestation de modification / suppression de contenus est suivie d'une mise à jour des index des moteurs de recherche Google, Yahoo et Bing venant accomplir la réalisation des travaux.

Article 3 – La commande

3.1 Les commandes doivent être confirmées par courriel, au moyen d'un « bon pour accord » signé électroniquement par le Client. Ce « bon pour accord » donne mandat exclusif au Prestataire pour la réalisation des travaux prévus à l'article 2.3 et détermine l'adresse de courrier électronique de contact du Client.

3.2 Ce « bon pour accord » donne mandat exclusif au Prestataire dans le délai prévu au devis pour la réalisation des travaux prévus à l'article 2.3 et détermine l'adresse de courrier électronique de contact du Client.

3.3 L'exclusivité est une condition substantielle du contrat. Les travaux réalisés donneront lieu à la facturation de la prestation commandée.

3.4 Le Client s'engage à mettre à la disposition de E-reput.com tout document légitimement nécessaire à la bonne réalisation des prestations. Un extrait K-bis pourra être exigé pour toute demande de modification / suppression de contenu professionnel.

Un numéro de téléphone pourra être requis pour élargir les capacités de communication.

3.5 L'acceptation de la commande par le Prestataire résulte de la confirmation qu'il l'a bien reçue, en accepte les modalités et confirme les termes par courriel ; l'établissement et l'envoi de la facture suivront la réalisation des travaux commandés par voie électronique sur toute demande.

3.6 Le Prestataire peut exiger un acompte de paiement de 50% de la prestation commandée. Le paiement du solde est dû immédiatement au résultat de la Prestation réalisée

3.7 En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Si aucun acompte n'a été versé à la commande, en cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 50 % de la facture totale sera acquise au Prestataire, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice subi.

3.8 En cas d'impossibilité ou d'échec dans la réalisation de la prestation, le Client en sera informé par courrier électronique à l'issue du délai donné par mandat. L'annulation de la commande de cette prestation et son éventuel remboursement seront alors effectués sous 8 jours.

Article 4 – Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Prestataire dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 5 – Informations sur les prestations

5.1 Les prestations régies par les présentes conditions générales sont celles qui figurent sur le site internet du Prestataire et qui sont indiquées comme réalisées par le Prestataire ou sous son contrôle.

5.2 Les prestations sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée.

Article 6 – Prix - Paiement

6.1 Les prix des Prestations sont indiqués en euro net de TVA (TVA non applicable, art. 293B du CGI). Les Prestations seront facturées sur la base du prix déterminé par la commande.

6.2 Des factures seront émises correspondant aux commandes effectuées par le Client. Le règlement des factures est exigible dès réception.

6.3 Le Prestataire peut exiger un acompte de paiement de 50% de la prestation commandée. Le paiement du solde est dû immédiatement au résultat de la Prestation réalisée (voir article 2.3)

6.4 Conformément à la loi, tout retard de paiement oblige le Prestataire à facturer des intérêts de retard au taux de trois l'intérêt légal ; de plus, le Prestataire sera fondé à suspendre l'exécution des prestations jusqu'à règlement complet de la facture impayée sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable.

Article 7 – Mode de paiement

Le règlement de la commande se fait par CB en ligne sécurisé, Paypal, chèque bancaire ou virement bancaire. En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine.

Le Prestataire se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Toute commande payée par chèque ne sera traitée qu'à l'encaissement effectif de ce dernier par le Prestataire.

Article 8 – Disponibilité des services et produits

En cas d'indisponibilité du Prestataire pour réaliser la prestation, le Client en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le Client aura alors la possibilité de demander le remboursement des sommes versées dans les 8 jours au plus tard après l'annulation de la commande par le Prestataire.

Article 9 – Obligations du Prestataire

9.1 Il est expressément convenu que les engagements du Prestataire constituent une obligation de résultat.

9.2 Pour ce faire, le Prestataire affectera à l'exécution des prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

9.3 En aucun cas, le Prestataire ne communique les documents produits dans le cadre des travaux réalisés en vue de satisfaire la commande du Client.

Article 10 – Garanties

10.1 La modification / suppression d'un contenu situé à une adresse URL déterminée, notamment la fiche GoogleMyBusinnes associée aux notes et commentaires est garantie par le Prestataire.

10.2 Toute republication éventuelle du contenu modifié ou supprimé à cette même adresse URL sera effacée gratuitement dans une limite d'un an.

Article 11 – Obligations du Client

11.1 Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le Client s'engage :

- à fournir au Prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires (K-bis, ...);
- à prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires ;
- à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision ;
- à faire en sorte que les interlocuteurs clés et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des prestations ;

11.2 Afin de permettre la bonne exécution de la prestation commandée, le Client s'engage à demeurer joignable par courriel et/ou téléphone jusqu'à la réalisation des travaux et à leur règlement.

11.3 Tout manquement tel que l'absence de paiement après réalisation des travaux de suppression de contenu commandée donnerait lieu à l'annulation des travaux engagés par republication sans que le Client ne puisse se prévaloir d'un quelconque manquement ou préjudice subi par le Prestataire.

Article 12 – Durée du contrat

Le contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour la même période à l'issu du mandat initial sauf dénonciation par le Client par simple courriel à tout moment à l'issu du mandat initial.

Article 13 – Responsabilité du Prestataire

13.1 L'entière responsabilité du Prestataire et celle de ses collaborateurs relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des sommes versées au titre des prestations mis en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus), et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.

13.2 Le Prestataire ne répond ni ses assureurs ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du Client.

13.3 Le Prestataire n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers. Le Client reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement. En aucun cas la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tous les

inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Article 14 – Suspension – Résiliation

14.1 Suspension du service à titre de sanction – Exception d'inexécution

En cas d'inexécution par le Client de l'une des obligations prévues par les présentes conditions générales et notamment de son obligation de payer le prix convenu, Le Prestataire pourra, après envoi d'un courriel de mise en demeure de respecter les termes des présentes conditions générales demeuré sans effet pendant 8 jours à compter de son envoi, suspendre la fourniture du service, sans que celui-ci ne puisse réclamer aucune restitution ou diminution du prix à ce titre.

14.2 Résiliation anticipée à titre de sanction

Si le Client ne respecte pas l'une des obligations des présentes conditions générales, par sa propre faute ou négligence, le Prestataire peut résilier le contrat, 8 jours après une mise en demeure, adressée par courriel, de mettre un terme au manquement, non suivie d'effet.

Article 15 – Cessibilité et sous-traitance

15.1 Le Prestataire se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des Prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Le sous-traitant (informaticien, avocat...) interviendra sous contrat de confidentialité et sous la seule responsabilité du Prestataire et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

15.2 En aucun cas, le Prestataire ne communique les documents produits par ses sous-traitants dans le cadre du travail produit à l'occasion de la commande du Client en vue de modifier ou supprimer tout contenu Web le concernant.

Article 16 – Réclamations

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

Article 17 – Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties, empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le

blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 18 – Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 19 – Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 20 – Informations, protection des données, confidentialité et publicité

20.1 Chaque Partie s'engage à considérer comme strictement confidentiels les documents et informations auxquels elle aura accès dans l'exécution du présent contrat pour autant que ces documents et informations ne soient pas connus antérieurement à la signature du présent engagement ou mis dans le domaine public par l'autre partie après la signature dudit contrat. Chaque Partie s'engage et s'oblige à ne pas divulguer, publier ou communiquer à un tiers, de quelque façon que ce soit, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie, lesdits documents ou informations confidentiels, aussi bien sous la forme sous laquelle chaque Partie a eu accès à ces éléments que sous une forme modifiée par elle.

Tous les documents et informations confiés par chaque Partie sont réputés confidentiels, sauf mention contraire expresse.

Chaque Partie s'engage à prendre toutes précautions en vue de sauvegarder le secret, en particulier si elle communique tout ou partie des documents ou informations à ses partenaires, il s'engage à faire respecter par ces personnes la présente obligation de secret.

D'une façon générale, cet engagement de confidentialité concerne toutes les informations, notamment de formulation, d'identité, d'objet, de contenu, communiqués par chaque Partie, de même que tous éléments spécifiques à la relation des clients concernés des Parties.

Cet engagement des Parties s'étend à l'interdiction d'exploiter pour son propre compte les documents et informations auxquels elle aura accès du fait de la collaboration instaurée.

20.2 Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la prestation ;
- sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation ;

- ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, le Prestataire se réserve le droit d'exécuter des prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

Le Client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;
- qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électronique ;
- que le Prestataire ne saura être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque.

Article 21 – Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de la réalisation des prestations.

Si elles n'y parviennent pas, les parties soumettront le litige au tribunal de commerce de Pontoise.