

Conditions d'utilisation

Copie archivée · Valable à partir du 15.09.2023 · Remplacée le 1er octobre 2026

Il s'agit du texte publié sur www.orderlion.com/fr/terms jusqu'au 30 septembre 2026, reproduit mot pour mot. Seule la présentation visuelle a été modifiée. Capturé le 17 août 2026. La version allemande est la version faisant foi ; les autres versions linguistiques sont des traductions automatiques fournies pour votre commodité.

Politique de confidentialité Mentions légales

Remarque importante : la version allemande des conditions générales et de la politique de confidentialité définit les termes de notre relation commerciale. Cette version traduite est fournie pour faciliter la compréhension et a été traduite à l'aide d'un traducteur en ligne. Pour la version allemande, veuillez consulter les conditions générales et la politique de confidentialité en allemand sur cette page.

GTC

Conditions générales pour le système de boutique « Orderlion » et les services et produits connexes d'Orderlion GmbH (« Fournisseur »).

1. Validité, conclusion du contrat

La société Orderlion GmbH (ci-après « Fournisseur ») fournit ses services exclusivement sur la base des conditions générales (CGV) suivantes. Elles s'appliquent à toutes les relations juridiques entre le fournisseur et le client, même si elles ne sont pas expressément mentionnées.

Les présentes conditions contractuelles s'appliquent à l'utilisation du logiciel du fournisseur conformément à la description du produit et à la fiche de commande actuelles en tant que logiciel en tant que service (« SaaS ») ou offre cloud.

La version en vigueur au moment de la conclusion du contrat fait foi dans chaque cas. Les dérogations à ces accords ainsi qu'à d'autres accords supplémentaires avec le client ne sont effectives que si elles sont confirmées par écrit par le fournisseur.

Les conditions générales du client ne sont pas acceptées, même si elles sont connues, sauf accord contraire exprès et écrit dans des cas individuels. Le fournisseur s'oppose expressément aux conditions générales de vente du client. Une autre objection aux conditions générales du client par le fournisseur n'est pas requise.

Les modifications des conditions générales doivent être notifiées au client et sont réputées acceptées si le client ne s'oppose pas par écrit à la modification des conditions générales dans les 14 jours ; le client sera expressément informé de l'importance du silence dans la notification.

Si certaines dispositions des présentes conditions générales ne sont pas valides, cela n'affectera pas le caractère contraignant des dispositions restantes et des contrats conclus sur cette base. La disposition invalide doit être remplacée par une disposition valide qui se rapproche le plus du sens et de l'objectif.

Les offres du fournisseur sont sujettes à modification et ne sont pas contraignantes.

Le logiciel est géré par le fournisseur en tant que solution SaaS ou cloud. Le client est autorisé à utiliser le logiciel stocké et exécuté sur les serveurs du fournisseur ou d'un fournisseur de services mandaté par le fournisseur via une connexion Internet pendant la durée du présent contrat à ses propres fins et à stocker et traiter ses données à l'aide de celui-ci.

2. Type et étendue du service

Le fournisseur met le logiciel à la disposition du client pour une utilisation dans la version convenue respective à la sortie du routeur du centre de données dans lequel se trouve le serveur contenant le logiciel (« point de transfert »). Le logiciel, la puissance de calcul nécessaire à l'utilisation et l'espace de stockage et de traitement des données requis sont fournis par le fournisseur. Le fournisseur n'est pas responsable de l'établissement et de la maintenance de la connexion de données entre les systèmes informatiques du client et le point de transfert décrit.

2.1 Étendue des fonctions

Orderlion, en collaboration avec le client sur la base du contrat d'achat conclu, fournit le système de commande Orderlion pour le traitement des commandes par le client comme suit :

- Affichage de la gamme d'articles
- Affichage des promotions
- Affichage des prix non listés/de liste/spécifiques au client
- Possibilité de compiler des listes de favoris
- Afficheurs de panier
- Téléchargement et partage de documents

En outre, à condition qu'il existe une connexion EDI entre le client et Orderlion, les fonctions suivantes sont mises à la disposition du client :

- Transmission des commandes passées par EDI ou e-mail
- Traitement et importation automatisés des commandes provenant de diverses sources telles que le courrier électronique, la messagerie vocale
- Définition des jours de livraison par acheteur et par lieu
- Définition de valeurs minimales de commande par acheteur et par site
- Possibilité d'afficher ou de masquer les prix des articles
- Téléchargement automatique des documents
- Gestion des invitations et communication avec les acheteurs

2.2 Étendue des services

2.2.1 Maintenance logicielle continue :

- Fourniture de mises à jour logicielles continues : lors de la mise à jour du portail, on veille à éviter autant que possible les « temps d'arrêt » (options d'utilisation limitées) (principe maître/esclave).
- L'installation de mises à jour de sécurité
- la disponibilité du logiciel à 98 % en moyenne annuelle conformément aux spécifications du fabricant en vigueur

2.2.2 Maintien des connexions EDI

2.2.3. soutien

- Demandes par e-mail à support.uk@orderlion.com ou par téléphone au +49 30 52001660 (Allemagne) et au +43 664/872 4343 (Autriche) en allemand et en anglais (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00, sauf les jours fériés autrichiens). Tout changement de date sera communiqué à l'avance.
- Utilisation du SLA : traitement interne des demandes d'assistance basé sur des tickets.
- La fourniture de la hotline/du support technique aux donneurs d'ordre ne fait expressément pas partie de la gamme de services du fournisseur. L'assistance au client est fournie par le donneur d'ordre.

2.2.4 Détails de la connexion EDI

Des informations détaillées sur l'intégration EDI sont disponibles dans la documentation EDI d'Orderlion à l'adresse suivante : <https://edidocs.orderlion.com/>

2.3 Accord de coopération

Planification du projet Le client et Orderlion conviennent de définir un plan de projet pour la mise en œuvre d'Orderlion en coopération immédiatement après la conclusion du contrat. Cette mise en œuvre dans des conditions définies nécessite un engagement mutuel sous la forme des étapes du projet et du calendrier convenus dans le plan de projet. Échéancier.

3. Disponibilité du logiciel

Le fournisseur attire l'attention du client sur le fait que des restrictions ou des dégradations des services fournis peuvent survenir indépendamment de la volonté du fournisseur. Cela inclut notamment les actions de tiers n'agissant pas pour le compte du fournisseur, les conditions techniques d'Internet qui ne peuvent pas être influencées par le fournisseur et les cas de force majeure. Le matériel, les logiciels et l'infrastructure technique utilisés par le client peuvent également avoir une influence sur les services du fournisseur. Dans la mesure où de telles circonstances ont une influence sur la disponibilité ou la fonctionnalité du service fourni par le fournisseur, cela n'a aucune incidence sur la conformité contractuelle des services fournis.

Le client est tenu d'informer le fournisseur immédiatement et aussi précisément que possible de toute défaillance fonctionnelle, dysfonctionnement ou altération du logiciel conformément aux accords figurant dans la feuille de commande.

4. Droits relatifs au traitement des données, sauvegarde des données

Le client accorde au fournisseur le droit, aux fins de l'exécution du contrat, de reproduire les données à stocker par le fournisseur pour le client dans la mesure nécessaire à la fourniture des services dus en vertu du présent contrat. Le fournisseur a également le droit de conserver les données dans un système de basculement ou dans un centre informatique de basculement distinct. Afin d'éliminer les dysfonctionnements, le fournisseur est également en droit d'apporter des modifications à la structure des données ou à leur format.

5. Rémunération

Le délai de paiement et le montant de l'indemnisation sont déterminés par l'offre acceptée par le client. Le mode de paiement est convenu et documenté séparément : les options incluent le paiement par facture, le prélèvement SEPA et la facturation annuelle. Sauf accord contraire, la facture mensuelle des droits de licence est émise le jour de la conclusion du contrat pour le mois concerné, à l'avance, et est due dans les 14 jours suivant la date d'échéance du paiement. Sauf accord contraire, la redevance mensuelle de licence sera facturée le premier jour ouvrable de chaque mois, pour la période impayée, et doit être payée dans les 14 jours. Sauf accord contraire, les frais d'installation seront

du 14 jours après réception de la commande. Le paiement doit être effectué au moyen, à la conclusion du contrat, du moyen de paiement sélectionné (prélèvement automatique ou virement bancaire).

Si le client retarde le paiement d'une rémunération due de plus de quatre semaines, le fournisseur est en droit de bloquer l'accès au logiciel après 2 rappels précédents avec date limite et expiration du délai. Le droit à rémunération du fournisseur n'est pas affecté par le blocage. L'accès au logiciel sera réactivé immédiatement après le règlement des arriérés.

Le fournisseur peut ajuster les prix ainsi que les taux pour une rémunération convenue en fonction de l'évolution générale des prix après l'expiration de la première année suivant la signature de l'offre. Si l'augmentation des frais est supérieure à 5 %, le client peut mettre fin à la relation contractuelle à la fin du mois contractuel en cours.

En cas de retard de paiement de la part du client, les intérêts moratoires légaux s'appliquent au taux applicable aux transactions commerciales. En outre, en cas de défaut de paiement, le client s'engage à rembourser au fournisseur les frais de relance et de collecte engagés, dans la mesure où ils sont nécessaires à une action en justice appropriée. Dans tous les cas, cela comprend les frais de deux rappels d'un montant habituel d'au moins 20,00€ par rappel, ainsi qu'une lettre de rappel d'un avocat chargé du recouvrement. L'affirmation d'autres droits et revendications reste inchangée.

En cas de défaut de paiement de la part du client, le fournisseur peut immédiatement annuler toutes les prestations et prestations partielles fournies dans le cadre d'autres contrats conclus avec le client.

En outre, le fournisseur n'est pas obligé de fournir d'autres services tant que le montant restant n'a pas été réglé (droit de rétention). L'obligation de payer les frais reste inchangée.

Si un paiement échelonné a été convenu, le fournisseur se réserve le droit d'exiger le paiement immédiat de la totalité de la dette impayée au cas où des montants partiels ou des créances accessoires ne seraient pas payés à temps (perte de date).

Le client n'a pas le droit de faire valoir ses propres créances par rapport à celles du fournisseur, à moins que la réclamation du client n'ait été reconnue par écrit par le fournisseur ou n'ait été tranchée par un tribunal.

6. Obligations du client en matière de coopération

Le client doit aider le fournisseur dans la fourniture des services contractuels dans une mesure raisonnable.

La sauvegarde correcte et régulière de ses données est de la responsabilité du client. Cela vaut également pour les documents fournis au fournisseur dans le cadre du contrat.

Pour l'utilisation du logiciel, les exigences du système résultant de la description du produit ou de l'offre doivent être respectées chez le client. Le client en assume lui-même la responsabilité.

Le client doit garder secrètes les données d'accès qui lui sont fournies et s'assurer que tous les employés auxquels les données d'accès sont fournies le font également. Le service du fournisseur ne peut pas être mis à la disposition de tiers, sauf accord exprès des parties.

7. Garantie

Le client doit signaler tout défaut immédiatement, en tout cas dans les huit jours suivant la livraison/l'exécution par le fournisseur, les défauts cachés dans les huit jours suivant la détection de celui-ci, par écrit, en décrivant le défaut ; sinon, la prestation sera considérée comme approuvée. Dans ce cas, l'exercice de droits de garantie et de dommages et intérêts, ainsi que le droit de contester des erreurs dues à des défauts sont exclus.

En cas de dénonciation justifiée et opportune des défauts, le client a le droit d'obtenir une amélioration ou un remplacement de la livraison/du service par le fournisseur. Le fournisseur remédiera aux défauts dans un délai

raisonnable, le client devant permettre au fournisseur de prendre toutes les mesures nécessaires pour examiner et corriger les défauts. Le fournisseur est en droit de refuser d'améliorer les performances si cela est impossible ou si cela implique un effort disproportionné de la part du fournisseur. Dans ce cas, le client bénéficie des droits statutaires de conversion ou de réduction. En cas d'amélioration, il incombe au client de procéder à la transmission de la chose (physique) défectueuse à ses frais.

Il incombe également au client de procéder à l'examen de la performance pour vérifier sa conformité légale, notamment en matière de concurrence, de marque, de droit d'auteur et de droit administratif. Le fournisseur est uniquement tenu de procéder à une vérification sommaire de l'admissibilité légale. Le fournisseur n'est pas responsable de la recevabilité légale du contenu en cas de négligence légère ou après avoir rempli toute obligation d'avertir le client, si cela a été spécifié ou approuvé par le client.

La garantie est exclue pour les défauts dus à des dommages dus au transport, à des erreurs du système d'exploitation, à des erreurs matérielles, à des composants du système d'exploitation modifiés, à des interfaces modifiées avec d'autres programmes ou appareils, à d'autres paramètres modifiés de l'environnement système, à des virus informatiques ou à d'autres logiciels malveillants.

La période de garantie est d'un mois à compter de la livraison/du service. Le droit de recours contre le fournisseur conformément au § 933b, paragraphe 1 de l'ABGB, est exclu. Le client n'est pas en droit de retenir les paiements en raison de défauts. La présomption du § 924 ABGB est exclue.

8. Responsabilité et dommages

En cas de négligence légère, la responsabilité du fournisseur et de celle de ses employés, sous-traitants ou autres agents d'exécution (« personnes ») pour les dommages matériels ou financiers du client est exclue, qu'il s'agisse de dommages directs ou indirects, de manque à gagner ou de dommages consécutifs, de dommages dus à un retard, à une impossibilité, à une rupture positive du contrat, à un culpa in contrahendo, à une exécution défectueuse ou incomplète. L'existence d'une négligence grave doit être prouvée par la partie lésée. Dans la mesure où la responsabilité du fournisseur est exclue ou limitée, cela vaut également pour la responsabilité personnelle de ses « personnes ».

Toute responsabilité du fournisseur pour les réclamations faites contre le client sur la base du service fourni par le fournisseur (par exemple, une mesure publicitaire) est expressément exclue si le fournisseur a rempli son obligation d'information ou si une telle obligation n'était pas reconnaissable pour lui, une légère négligence ne portant pas préjudice. En particulier, le fournisseur n'est pas responsable des frais de justice, des frais juridiques du client ou des frais de publication des jugements, ainsi que des demandes de dommages et intérêts ou autres réclamations de tiers ; le client doit indemniser et dégager le fournisseur de toute responsabilité à cet égard.

Le client accepte que le fournisseur ne puisse garantir l'absence permanente d'erreurs et la disponibilité des logiciels, du matériel et des autres services utilisés ou produits et, par conséquent, toute responsabilité pour les dommages dus à des erreurs logicielles, à des lacunes logicielles, à des fuites de données, à des pertes de données, à des données volées ou à toute autre exploitation de vulnérabilités est exclue. L'utilisation du logiciel ne remplace pas le contrôle humain des données transmises ou générées. En cas de maintenance ou autre panne du logiciel, il doit être possible de recourir au traitement manuel du client.

Les demandes de dommages et intérêts du client expirent dans un délai de six mois à compter de la connaissance du dommage ; mais en tout état de cause dans un délai de trois ans à compter de la violation commise par le fournisseur. Les demandes de dommages et intérêts sont limitées à la valeur nette de la commande.

Si des dommages au client résultent de la perte de données, le fournisseur n'en est pas responsable, dans la mesure où les dommages auraient été évités grâce à une sauvegarde régulière et complète de toutes les données pertinentes par le client. Le client effectuera ou fera effectuer une sauvegarde régulière et complète des données lui-même ou par un tiers et en est seul responsable.

9. Données des clients et indemnisation en cas de réclamations émanant de tiers

Le fournisseur, en tant que prestataire de services techniques, stocke le contenu et les données pour le client, que le client saisit et stocke lors de l'utilisation du logiciel et met à disposition pour consultation. Le client s'engage vis-à-vis du fournisseur à ne pas publier de contenus et de données punissables par la loi ou autrement illégaux en termes absolus ou en relation avec des tiers individuels et à ne pas utiliser de programmes contenant des virus ou autres logiciels malveillants en relation avec le logiciel. Le client reste le responsable en ce qui concerne les données personnelles et doit donc toujours vérifier si le traitement de ces données via l'utilisation du logiciel est soutenu par des autorisations appropriées.

Le client est seul responsable de l'ensemble du contenu et des données traitées utilisés et de toute position juridique requise à cet effet. Le fournisseur ne tiendra aucun compte du contenu du client et ne vérifiera généralement pas le contenu utilisé par le client avec le logiciel.

Dans ce contexte, le client s'engage à indemniser le fournisseur de toute responsabilité et de tous les frais, y compris les frais éventuels et réels de procédure judiciaire, si une réclamation est intentée contre le fournisseur par des tiers, y compris des employés du client personnellement, à la suite d'actes ou d'omissions présumés du client. Le fournisseur informera le client de la réclamation et, dans la mesure où la loi le permet, donnera au client la possibilité de défendre la réclamation invoquée. Dans le même temps, le client doit immédiatement fournir au fournisseur toutes les informations dont il dispose concernant l'intégralité des faits faisant l'objet de la réclamation.

Toute autre demande de dommages et intérêts du fournisseur n'en sera pas affectée.

10. Durée et résiliation du contrat

La durée du contrat est de 12 mois à compter de la date de passation de la commande. Après l'expiration du délai convenu, la durée sera automatiquement prolongée de 12 mois supplémentaires au prix convenu, sauf indication contraire dans le contrat correspondant. Si le renouvellement automatique n'est pas souhaité, cet accord peut être résilié par écrit avec un préavis de trois mois, à moins que le contrat concerné ne prévoie un arrangement différent.

La résiliation extraordinaire pour motif valable est réservée aux deux parties si les exigences légales sont respectées. Une raison importante pour le fournisseur existe en particulier si le client est en retard de plus de deux mois dans le paiement d'une rémunération due malgré un rappel. Si le client est responsable du motif de la résiliation, le client est tenu de payer au fournisseur la rémunération convenue moins les dépenses économisées par le fournisseur jusqu'à la date à laquelle le contrat prendrait fin au plus tôt en cas de résiliation ordinaire.

Les déclarations de résiliation doivent être rédigées sous forme de texte pour être effectives. Le respect de ce formulaire est une condition préalable à l'efficacité de la résiliation. Les accords téléphoniques, télécopieurs ou verbaux ne satisfont pas à l'exigence de forme écrite. Les résiliations par e-mail ne sont valables qu'après confirmation par le fournisseur afin de garantir et de confirmer la réussite de la livraison.

11. Confidentialité

Les parties sont tenues de garder secrètes en permanence, de ne pas divulguer à des tiers, d'enregistrer ou d'utiliser de toute autre manière toutes les informations concernant l'autre partie dont elles ont eu connaissance ou dont elles ont eu connaissance dans le cadre du présent Contrat et qui sont marquées comme confidentielles ou peuvent être identifiées comme des secrets commerciaux et commerciaux sur la base d'autres circonstances (ci-après : « informations confidentielles »), sauf si l'autre partie concernée a expressément consenti par écrit à la divulgation ou à l'utilisation ou si les informations sont requises pour être divulgué par la loi, le tribunal une décision ou une décision administrative.

Les informations ne sont pas des informations confidentielles aux fins de la présente Section 12 si elles sont

- étaient déjà connues antérieurement de l'autre partie sans que les informations soient soumises à une obligation de confidentialité,
- sont généralement connus ou deviennent connus sans violation des obligations de confidentialité assumées,
- divulguée à l'autre partie par un tiers sans violation d'une obligation de confidentialité.

Les obligations en vertu de la présente Section 12 survivront à la résiliation du présent Contrat.

12. Cession de droits et d'obligations

La cession des droits et obligations en vertu du présent contrat n'est autorisée qu'avec le consentement écrit préalable du fournisseur. Le fournisseur est en droit de confier à des tiers l'exécution des obligations découlant du présent contrat.

13. Protection des données

Le client accepte que ses données personnelles, à savoir nom/société, profession, date de naissance, numéro d'enregistrement de la société, pouvoirs de représentation, personne de contact, adresse professionnelle et autres adresses du client, numéro de téléphone, numéro de fax, adresse e-mail, coordonnées bancaires, données de carte de crédit, numéro de TVA) aux fins de l'exécution du contrat et de l'assistance au client ainsi qu'à des fins publicitaires, par exemple pour l'envoi d'offres, de brochures publicitaires et de newsletters (sous forme papier et électronique), ainsi qu'à des fins de référence à la relation commerciale existante ou passée avec le client (référence). Le client accepte qu'un courrier électronique puisse lui être envoyé à des fins publicitaires jusqu'à sa révocation. Ce consentement peut être révoqué à tout moment par écrit par e-mail, fax ou courrier aux coordonnées figurant en haut des CGV.

14. Loi applicable

Le contrat et tous les droits et obligations mutuels qui en découlent ainsi que les réclamations entre le fournisseur et le client sont régis par le droit matériel autrichien, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

15. Lieu d'exécution et juridiction

Le lieu d'exécution est le siège social du prestataire. En cas d'expédition, le risque est transféré au client dès que le fournisseur a remis la marchandise au transporteur qu'il a choisi.

Le lieu de juridiction pour tous les litiges juridiques survenant entre le fournisseur et le client dans le cadre de cette relation contractuelle est le tribunal compétent du siège social du fournisseur. Nonobstant ce qui précède, le fournisseur est en droit de poursuivre le client devant son lieu de juridiction général.

Dans la mesure où, dans ce contrat, les désignations faisant référence à des personnes physiques ne sont mentionnées qu'au masculin, elles désignent les femmes et les hommes de la même manière. Lors de l'application de la désignation à des personnes physiques spécifiques, le formulaire spécifique au sexe correspondant doit être utilisé.