



FileMaker EMEA Store - Conditions Générales

1. A propos des Conditions Générales

Dans les présentes conditions générales les termes "nous" et "notre" désignent FileMaker International et le terme "vous" désigne le client. Dans les présentes conditions générales, certains termes commençant par une lettre majuscule sont des termes définis. Aux fins de simplification, la liste de ces termes définis figure à la fin des conditions générales. Les présentes conditions générales ainsi que la Confirmation de Commande constituent le Contrat entre nous et vous pour la fourniture des Produits. Toutes autres conditions générales seront inapplicables. Le Contrat ne peut être modifié que si nous acceptons de le modifier par écrit ou par courrier électronique.

2. Passer votre Commande

2.1 Pour pouvoir passer une commande, vous devez être âgé d'au moins 18 ans.

2.2 Vous pouvez passer Commande en remplissant le Bon de Commande disponible sur le Site Internet FileMaker Store après avoir saisi les informations de votre commande et en cliquant sur le bouton "Finaliser ma commande".

2.3 Quand vous passez votre Commande, nous vous fournirons un Numéro de Commande Internet. Nous ferons cela par le biais du Site Internet FileMaker Store. Veuillez noter que ce Numéro de Commande Internet est fourni à titre indicatif seulement et ne constitue pas notre acceptation de votre commande.

2.4 En passant une Commande, vous nous formulez une offre d'acheter les Produits que vous avez sélectionnés selon les présentes conditions générales. Nous nous réservons le droit d'accepter ou de refuser cette offre, à notre discrétion.

2.5 Si nous acceptons votre Commande, nous vous notifierons notre acceptation en émettant une Confirmation de Commande. Nous vous enverrons votre Confirmation de Commande par courrier électronique sous réserve que vous ayez indiqué une adresse de courrier électronique sur votre Bon de Commande. La Confirmation de Commande sera effective dès sa date d'envoi. Si nous ne pouvons accepter votre Commande, nous tenterons de vous contacter par courrier électronique, ou par téléphone, ou par courrier.

2.6 Bien que nous fassions tous nos efforts pour vous fournir les Produits mentionnés dans votre Confirmation de Commande, il se peut que nous soyons dans l'impossibilité de vous fournir ces Produits parce que, à titre d'exemple, (i) ces Produits ne sont plus disponibles ou ne sont plus fabriqués, ou (ii) si du fait d'une erreur d'affichage sur le Site Internet FileMaker Store, le prix des produits sélectionnés serait dérisoire. Dans de telles circonstances, nous vous contacterons pour vous en informer et vous proposer éventuellement un Produit équivalent que vous pourriez souhaiter acheter. Si vous n'acceptez pas nos suggestions, nous annulerons votre Commande de Produits que nous ne pouvons vous fournir et nous vous rembourserons tout montant que vous pourrez nous avoir payé pour ces Produits. Sous réserve de l'article 9.4 ci-dessous, le remboursement de ces sommes constituera notre seule responsabilité envers vous si nous ne pouvons vous livrer les Produits que vous avez commandés.

2.7 Les informations contenues dans nos publicités, nos brochures, tout autre document écrit, sur nos sites internet ou fournies par nos agents ou nos employés constituent une invitation à entrer en pourparlers. Aucune de ces informations ne constitue un engagement contractuel de notre part de fournir des produits.

3. Fourniture de vos Produits

Nous vous fournirons les Produits indiqués sur votre Confirmation de Commande conformément aux dispositions des conditions générales.

4. Prix

4.1 Les prix pour les Produits seront les prix indiqués sur votre Facture.

4.2 La TVA est payable par vous au taux applicable indiqué sur votre Facture. Pour les commandes expédiées vers des pays hors de l'Union Européenne, Le total de votre panier exclut les frais que vous pourriez avoir à payer lors de l'importation dans votre pays. Ces frais seront normalement collectés par le transporteur au moment de la livraison.

Si vous achetez des logiciels en téléchargement électronique, des licences ou des adhésions : Vous serez facturé de la TVA, même si vous avez un numéro d'identification fiscale. La boutique FileMaker Store International est basée au Royaume-Uni, et ainsi les produits classés comme des services seront soumis au taux de la TVA du Royaume-Uni. Si vous possédez un numéro de TVA, le montant de la TVA facturé peut être réclamé auprès de l'administration fiscale du Royaume-Uni.

Si vous achetez des produits physiques tels que les produits logiciels en coffret, CD ou DVD : Vous serez facturé de la TVA, même si vous avez un numéro de TVA. Les produits physiques FileMaker sont expédiés depuis l'Irlande, et ces éléments seront soumis au taux de la TVA Irlandaise. Si vous possédez un numéro de TVA, le montant de la TVA facturé peut être réclamé auprès de l'administration fiscale Irlandaise.

4.3 Les frais de livraison, lorsqu'ils sont applicables, sont payables par vous, comme mentionné sur votre Facture.

5. Paiement de vos produits

5.1 Vous pouvez payer vos Produits selon les modalités de paiement indiquées dans la rubrique "paiement" mentionnée sur le Site Internet FileMaker Store.

5.2 Vous devez payer vos Produits dans la devise indiquée sur votre Facture.

5.3 Si vous payez par carte de crédit, vous devez alors fournir vos références de carte de crédit lorsque vous passez votre Commande. Votre carte de crédit sera débitée lorsque nous émettrons votre Facture ou lors de l'expédition de vos Produits. Nous ne vous livrerons vos Produits ou n'exécuterons les Services commandés qu'à partir du moment où nous aurons obtenu de la part de la société émettrice de votre carte de crédit, l'autorisation d'utiliser votre carte de crédit pour le paiement des Produits et/ou Services commandés. Si nous n'obtenons pas une telle autorisation nous vous en informerons. Nous nous réservons le droit de vérifier l'identité du détenteur de la carte de paiement en lui demandant de fournir certains documents.

5.4 Si vous payez par virement bancaire, une demande de paiement vous sera adressée et vos Produits ne seront fournis et les Services exécutés qu'après encaissement de votre paiement. Si l'encaissement n'intervient pas dans les 30 jours à compter de la date de votre Commande, votre Commande sera alors annulée.

5.5 Si vous payez par bon de commande, alors vous devrez accepter et respecter les termes et conditions des achats Electroniques FileMaker par Bon de Commande lors du processus de paiement.

5.6 Nous enverrons la demande de paiement, votre Facture ainsi que vos Produits à votre attention à l'adresse de facturation indiquée dans votre Confirmation de Commande. Cependant, si vous avez indiqué

une adresse de courrier électronique dans votre Bon de Commande, nous pourrions envoyer les documents par courrier électronique uniquement.

5.7 Afin de s'assurer que votre carte de crédit n'est pas utilisée à votre insu, nous allons vérifier le nom, adresse et autres informations personnelles que vous avez fournies durant le processus de commande, avec une base de donnée tierce. En acceptant les présentes conditions générales, vous consentez à ce que de telles vérifications soient réalisées. En effectuant ces contrôles sur les renseignements personnels que vous avez fournis, des informations peuvent être divulguées à un Organisme de Crédit Agréé pouvant garder une trace de ces informations. Vous pouvez être assuré que cela est fait uniquement pour confirmer votre identité, qu'une vérification de crédit n'est pas effectuée et que votre cote de crédit ne sera pas affectée. Toutes les informations fournies par vous seront traitées en toute sécurité et strictement en conformité avec la loi sur la Protection des Données.

6. Livraison de vos Produits

6.1 Les commandes ne seront pas acceptées et les produits ne seront pas expédiés aux adresses en dehors des pays suivant. Dans les pays marqués d'une astérisque (*), seules les commandes de logiciels en téléchargement électronique sont disponibles.

- Afrique du sud *
- Allemagne
- Autriche
- Belgique
- Danemark
- Espagne
- Finlande
- France métropolitaine
- Inde *
- Irlande
- Islande
- Israël *
- Italie
- Norvège
- Pays-Bas
- Pologne *
- République Tchèque *
- Royaume-Uni
- Russie *
- Suède
- Suisse
- Turquie *

6.2 Dans la limite des dispositions de l'article 6.1, vos Produits seront livrés à l'adresse de livraison indiquée sur votre Confirmation de Commande.

6.3 Nous mettrons en œuvre les moyens raisonnables nécessaires pour envoyer vos Produits rapidement suivant la date d'émission de votre Confirmation de Commande. Le délai de livraison pour les produits en coffret dépendent de l'option choisie par le client (par exemple, FedEx International Economy nécessite 3 à 5 jours pour la livraison et FedEx International Priority livre dès le lendemain). Les délais estimés de traitement de la commande de Produits, donnés lors de l'enregistrement de la Commande, sont seulement des estimations et ne constituent pas des délais de livraison.

6.4 La propriété et le risque de perte afférents à vos Produits seront transférés lors de la livraison des Produits à l'adresse indiquée dans votre Confirmation de Commande.

6.5 Dès la livraison des Produits à notre transporteur, nous vous enverrons une confirmation d'expédition par courrier électronique, sous réserve que vous ayez indiqué une adresse électronique sur le Bon de Commande.

6.6 Certains articles peuvent être expédiés par la poste et ne peuvent pas être suivis une fois qu'ils sont entrés dans le système postal. Tous les autres envois seront effectués par transporteur pour une sécurité maximale et un suivi des envois.

7. Vos Droits de Rétractation et Retour de Produit Défectueux ou non Conforme.

7.1 Droit de Rétractation. Si vous êtes un Consommateur et n'êtes pas satisfait de l'un quelconque des Produits ou des termes de tout ordre de Services que vous nous avez achetés, vous pourrez nous retourner le Produit ou annuler cet ordre de Service, et obtenir le remboursement du prix du Produit retourné ou de l'ordre de Service si vous nous contactez dans les 14 Jours Calendaires à compter de la livraison du Produit ou dès la conclusion de cet ordre de Service.

7.2 Exceptions au droit de Rétractation. (1) Vous ne pourrez pas obtenir le remboursement de tout ordre de Service si vous avez commencé à utiliser le Service. (2) Vous ne pourrez pas retourner une commande de licences en volume ou de maintenance. Si vous n'acceptez pas les conditions des commandes de licences en volume et de maintenance alors vous ne devez pas installer, copier, télécharger, accéder ou utiliser le Logiciel, et retourner le Logiciel dans les 14 Jours Calendaires suivant la livraison de celui-ci.

7.3 Conditions d'exercice du droit de rétractation. Si vous avez reçu le ou les Produits commandés et si vous avez simplement changé d'avis sur la commande, vous pouvez retourner le ou les Produits ou annuler votre ordre de Service contre remboursement, sous réserve des conditions précisées au présent article : (i) Vous nous informez dans les 14 Jours Calendaires à compter de la livraison du Produit ou dès la conclusion de l'ordre de Service de votre décision d'annuler votre commande; et (ii) Les Produits nous sont retournés intacts et dans leur emballage d'origine. Si les Produits sont des Logiciels, les cachets de sécurité devront, en outre, être intacts; et (iii) Les Produits nous sont retournés conformément à l'article 7.4 ci-dessous. Veuillez noter que, tant que les Produits se trouvent en votre possession, vous avez l'obligation de les garder en sécurité.

7.4 Si vous désirez procéder à un retour ou demander un remboursement, veuillez téléphoner au [Service Client](#) du Lundi au Vendredi de 9h00 à 17h00 (sauf jours fériés) afin de convenir des modalités du retour du Produit.

7.5 Produits non-conformes ou défectueux. En cas d'erreur de livraison, si un Produit a été livré incomplet ou défectueux et si vous pensez que vous avez droit à un remplacement, veuillez téléphoner au [Service Client](#) du Lundi au Vendredi de 9h00 à 17h00 (sauf jours fériés).

7.6 Les produits obtenus auprès d'un revendeur ou de toute autre société tierce doivent être retournés directement au revendeur à partir duquel ils ont été obtenus et sont soumis aux politiques de retour de ce revendeur.

8. Logiciel

8.1 Tout Logiciel vous est concédé en licence conformément aux dispositions des contrats de licence applicables. Ces contrats de licence sont joints au Logiciel expédié ou fournis lorsque le Logiciel est téléchargé conformément à l'article 8.3.

8.2 Vous serez responsable de vous assurer que tout Logiciel ou tout Produit intégré que vous avez commandé correspond à vos besoins et est compatible avec vos systèmes et pratiques existants. Nous regrettons de ne pouvoir en aucun cas effectuer un remboursement d'un logiciel ouvert, à moins que celui-ci soit défectueux.

8.3 Vous pouvez également acheter tout Logiciel en téléchargement figurant sur le Site Internet FileMaker Store. Vous ne pouvez payer ces Logiciels que par carte de crédit, virement bancaire ou Bon de Commande. Les Bons de Commande peuvent être utilisés uniquement pour les commandes de licence avec une valeur hors taxe inférieure aux exigences de FileMaker (US \$ 10.000, £ 6.250, € 7.250, CHF 10 000, 57 500 DKK, NOK 60 000, 67 500SEK). Une fois que nous aurons reçu l'autorisation de paiement de la société émettrice de votre carte de crédit, vous recevrez des instructions afin de commencer le téléchargement de votre Logiciel. Si, au cours du téléchargement, la transmission est interrompue de quelque façon que ce soit, vous devrez recommencer le téléchargement. Si vous ne pouvez réaliser le téléchargement, vous pourrez dans les 14 Jours Calendaires suivant la réception des instructions de téléchargement faire une demande de remboursement par écrit. Les demandes de remboursement devront nous être envoyées par la poste à l'adresse mentionnée à l'article 10. Le remboursement du prix d'achat constituera notre seule responsabilité en cas d'échec du téléchargement de Logiciel.

9. Notre responsabilité

9.1 Si vous êtes un Consommateur, rien dans le Contrat ne saurait limiter ou exclure notre responsabilité pour un manquement à l'une quelconque des obligations à notre charge en vertu d'une disposition légale d'ordre public. Si vous n'êtes pas un Consommateur : 9.1.1 les présentes conditions générales décrivent l'ensemble de nos obligations et responsabilités concernant la fourniture des Produits (ainsi que l'utilisation de notre assistance téléphonique et notre service de garantie) et de la réalisation des Services; 9.1.2 les seules obligations et garanties qui nous incombent sont celles expressément énoncées dans le Contrat, à l'exclusion de toutes autres garanties et/ou obligations ; et 9.1.3 toute garantie et/ou obligation concernant les Produits ou Services qui pourrait être à notre charge en vertu d'une disposition légale (ceci incluant notamment toute obligation implicite concernant la qualité, l'adéquation à un usage particulier, le soin et les aptitudes raisonnables à mettre en œuvre) est par la présente expressément exclue. En particulier, FileMaker n'a pas d'obligations de s'assurer que les Produits correspondent à vos besoins.

9.2 Rien dans le Contrat ne peut limiter ou exclure notre responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels causés par notre négligence ou par fraude.

9.3 Sous réserve des dispositions de l'article 9.2, notre responsabilité ne pourra pas être engagée en vertu du Contrat pour toute perte de revenus, perte de profits, perte de contrats, perte de données ainsi que pour tout autre dommage, même s'il est causé par notre faute (incluant la négligence), la violation de nos obligations contractuelles ou tout autre fondement.

9.4 Sous réserve des dispositions de l'article 9.2, notre responsabilité ne pourra être engagée en vertu du Contrat dès lors que l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat serait de votre propre fait, soit du fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au Contrat, soit du fait d'un cas de force majeure tel que précisé à l'article 13.

9.5 Sous réserve des dispositions de l'article 9.2, notre responsabilité totale est plafonnée, quel que soit son fondement, au montant payé par vous pour le(s) Produit(s) et/ou Services en cause.

10. Contacter FileMaker

Vous pouvez nous contacter :

- par téléphone au [Service Client](#) du Lundi au Vendredi de 9h00 à 17h00. (sauf jours fériés)
- par courrier postal : FileMaker Store, FileMaker International, 2 Furzeground Way, Stockley Park, Uxbridge, Middlesex, UB11 1BB

Lorsque vous nous contactez, vous devez préciser votre Numéro de Commande Internet.

11. Contrôle de l'Exportation

Vous acceptez de vous conformer aux Lois d'Exportation. Vous acceptez (i) de n'exporter aucun Produit vers un pays non autorisé en vertu de l'une quelconque des Lois d'Exportation, et (ii) de n'exporter aucun Produit vers un pays pour lequel une licence d'exportation ou tout autre autorisation administrative est requise, sans avoir au préalable obtenu toute licence ou autorisation nécessaire. Vous garantissez que vous ne vous trouvez pas, n'êtes pas sous le contrôle, n'êtes pas un national ou un résident d'un pays vers lequel l'exportation des Produits est interdite en vertu de l'une quelconque des Lois d'Exportation.

12. Protection des données

En passant votre Commande, vous donnez votre accord sur le fait que nous pouvons stocker, traiter et utiliser les données collectées à partir de votre Bon de Commande pour traiter votre Commande. Ces informations pourront être transférées aux sociétés du groupe FileMaker. Toutes les sociétés du groupe FileMaker protégeront vos données conformément à la [Politique de Confidentialité FileMaker](#). Nous travaillons avec d'autres sociétés qui interviennent dans la fourniture de vos Produits ou de vos Services. Ainsi, nous pourrions être amenés à transmettre vos données à ces sociétés pour assurer la livraison de vos Produits ou pour que vous puissiez bénéficier de prix ou de conditions spéciales. De plus, lorsque vous faites appel à un financement pour payer les Produits commandés, certaines des informations que vous nous fournissez seront transférées aux sociétés assurant ce financement. Pour plus d'informations sur la façon dont nous protégeons vos informations, veuillez vous référer à notre [Politique de Confidentialité des clients](#). Si vous souhaitez avoir accès aux informations que nous détenons vous concernant, si vous voulez faire des changements, ou si vous ne voulez pas recevoir d'informations de notre part ou de ces sociétés tierces, contacter le FileMaker's European data controller à l'adresse suivante : FileMaker International, 2 Furzeground Way, Stockley Park, Uxbridge, Middlesex, UB11 1 BB.

13. Force Majeure

Nous ferons tous nos efforts pour satisfaire à nos obligations dans le cadre du Contrat. Cependant, nous ne serons pas responsables pour toute perte ou dommage que vous pourriez subir et qui découlerait de notre retard dans l'exécution de l'une quelconque de nos obligations ou de notre manquement à tout ou partie de nos obligations en vertu du Contrat, dès lors qu'un tel retard ou manquement est dû à une circonstance extérieure à notre contrôle, imprévisible et irrésistible. En cas de retard, nous exécuterons nos obligations dans les meilleurs délais.

14. Différends, Loi applicable et Compétence

Nous ferons de notre mieux pour essayer de régler à l'amiable tous différends, rapidement et efficacement. Si vous n'êtes pas satisfait par le mode de règlement du différend et que vous souhaitez faire appel aux tribunaux compétents, vous devrez le faire en Angleterre. Le Contrat est régi par la loi anglaise.

15. Général

15.1 Tout manquement à se prévaloir de l'une quelconque des dispositions du Contrat ne saurait constituer une renonciation à une telle disposition. Un tel manquement ne saurait en aucun cas affecter le droit de se prévaloir à l'avenir d'une telle disposition.

15.2 L'invalidité ou l'absence de force exécutoire de l'une quelconque des dispositions du Contrat ne saurait affecter la validité ou la force exécutoire des dispositions qui subsistent.

16. Termes Définis

16.1 Dans les présentes conditions générales :

"Bon de Commande" désigne la formule électronique de commande figurant sur le Site Internet FileMaker Store;

"Commande" désigne une commande passée par vos soins conformément aux dispositions des présentes conditions générales;

"Confirmation de Commande" désigne la confirmation de commande que nous émettons pour vous notifier l'acceptation de votre Commande;

"Consommateur" désigne un client qui achète des Produits pour des besoins autres que ceux de son activité professionnelle;

"Contrat" désigne l'ensemble contractuel constitué par les présentes conditions générales et la Confirmation de Commande;

"Facture" désigne la facture que nous vous émettons pour le paiement du prix des Produits;

"Jour Ouvré" désigne tout jour autre qu'un samedi ou un dimanche ou un jour férié en France;

"Logiciel" désigne Produit logiciel, ceci incluant, sans que cette liste soit nominative, systèmes d'exploitation, logiciels intégrés ("bundles"), logiciels autonomes et logiciels téléchargeables;

"Lois d'Exportation" désigne l'ensemble des lois, règlements et circulaires des Etats Unis, de l'Union Européenne et de France applicables à l'exportation, à la réexportation, le transfert ou la revente de Produits;

"Numéro de Commande Internet" désigne le numéro de commande émis par nos soins pour vous;

"Produit" désigne les produits disponibles sur le Site Internet FileMaker Store que nous acceptons de vous livrer sous le respect des présentes conditions générales et peut inclure des Services;

"Service" désigne les services payants ou autre services (à l'exclusion de la garantie et de l'assistance par téléphone) disponibles sur le Site Internet FileMaker Store, que nous avons accepté de vous fournir, dans le respect des présentes conditions générales;

"Site Internet FileMaker Store" désigne notre site internet pour les clients des pays suivants : Afrique du sud, Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Inde, Irlande, Islande, Israël, Italie, Norvège, Pays-Bas, Pologne, République Tchèque, Royaume-Uni, Russie, Suède, Suisse, Turquie;

16.2 FileMaker International est une société établie au Royaume-Uni avec son siège social au Furzeground Way, Stockley Park, Uxbridge, Middlesex, UB11 1BB et enregistré sous le numéro 3555357.