

## → DEMANDE D'OUVERTURE OU D'ALIMENTATION DE COMPTE UC (UNITÉS DE COMPTE)

Bon de commande  
Nombre d'UC commandées\* :

\* minimum de commande :  
50 UC (1 UC = 1 € HT)  
soit 50 € HT ou 59,80 € TTC.  
Les Unités de Compte seront  
créditées dès la facturation.

### OUVERTURE DE COMPTE

Adresse mél de votre compte Refdoc :

ALIMENTATION DU COMPTE N° :

Nom : Prénom :

Adresse de votre compte UC* (obligatoire)	Adresse de facturation (si différente)
Raison sociale / Nom, prénom :	Raison sociale / Nom, prénom :
Complément d'adresse :	Complément d'adresse :
Complément (suite) :	Complément (suite) :
Rue / BP :	Rue / BP :
CP :	CP :
Ville / Etat :	Ville / Etat :
Pays :	Pays :
Téléphone : Télécopie :	Téléphone : Télécopie :
Mél :	Mél :

\* Celle-ci doit obligatoirement figurer dans le Profil de votre compte Refdoc

### → Vous êtes :

Cnrs<sup>(1)</sup>  Etudiant<sup>(2)</sup>  Organisme de recherche<sup>(1)</sup>  Etablissement d'enseignement supérieur<sup>(1)</sup>

Particulier  Autre : \_\_\_\_\_

Entreprise, votre domaine d'activité : \_\_\_\_\_ Filiale de : \_\_\_\_\_

Numéro d'identification TVA (clients UE uniquement) : \_\_\_\_\_

<sup>(1)</sup> Bon de commande officiel ou cachet de l'établissement sur ce bon de commande.

Non application de la TVA pour les laboratoires identifiés CNRS (prestations intra-groupe).

<sup>(2)</sup> Copie de la carte d'étudiant de l'année en cours (délivrée en France)

### → Mode de règlement (les particuliers doivent joindre le règlement à la commande) :

Chèque bancaire ou postal à l'ordre d'Inist-Cnrs

Virement

Carte bancaire (Eurocard, Mastercard, Visa)

Mandat administratif

N° de carte : \_\_\_\_\_ Date d'expiration : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Code de sécurité (3 derniers chiffres au dos de la carte) : \_\_\_\_\_

Date de la commande : \_\_\_\_\_

Signature (si envoi postal) : \_\_\_\_\_



Nos prestations sont assujetties au taux de TVA de 19,6 %. Elles sont exonérées pour nos clients domiciliés dans l'UE (Union Européenne) et déjà assujettis à la TVA dans leur propre pays. Pour la Martinique, la Guadeloupe et la Réunion : exonération de la TVA selon l'article 294-2 du CGI 11\* directive 80-368. Pour les autres DOM et les TOM : pas de TVA. Si vous êtes membre d'un pays appartenant à l'UE, nous vous rappelons que depuis le 01/01/93 toutes vos commandes doivent impérativement porter votre numéro d'identification TVA.

Le responsable du traitement des données personnelles transmises est Inist-Cnrs. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion commerciale. Le destinataire des données est Inist-Cnrs. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à [infoclient@inist.fr](mailto:infoclient@inist.fr); vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

**inist**

SERVICE CLIENTS  
2, ALLÉE DU PARC DE BRABOIS  
CS 10310 54519 VANDŒUVRE-LÈS-  
NANCY CEDEX - FRANCE  
TÉLÉPHONE : +33 (0)3 83 50 46 64  
TÉLÉCOPIE : +33 (0)3 83 50 46 66

FOURNITURE DE DOCUMENTS  
SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES

TARIF GÉNÉRAL

Applicable du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre

2012

LA RÉFÉRENCE  
EN FOURNITURE  
DE DOCUMENTS  
SCIENTIFIQUES

Refdoc.fr

INIST-CNRS

2, ALLÉE DU PARC DE BRABOIS CS 10310

54519 VANDŒUVRE-LÈS-NANCY CEDEX - FRANCE

TÉLÉPHONE : +33 (0)3 83 50 46 64

TÉLÉCOPIE : +33 (0)3 83 50 46 66

[www.inist.fr](http://www.inist.fr)

bibcom...4573

**inist**

**cnrs**

[www.refdoc.fr](http://www.refdoc.fr)

**inist**

**cnrs**

## SOMMAIRE

REFDOC.FR → 3-4

LES MODES DE COMMANDE DE VOS DOCUMENTS → 5  
Refdoc, formulaire Refdoc, transfert de fichier, télécopie, réseaux, serveurs

LES MODES ET DÉLAIS DE LIVRAISON → 5  
Livraison Électronique Sécurisée (L.E.S.), Livraison Électronique Directe (L.E.D.), télécopie, transporteur, courrier

LES OPTIONS → 6  
Copie couleur, microfiche

LES MODES DE PAIEMENT → 6  
Carte bancaire, PayBox, compte d'unités de compte

LES TARIFS DES COPIES DE DOCUMENTS → 6-7

COMPTE D'UNITÉS DE COMPTE → 8-9  
Fonctionnement, services et avantages associés  
Intégration catalogue client

DROIT DE COPIE OU DE REPRODUCTION → 10

ANNEXE → 11  
Délais de livraison de documents hors France métropolitaine

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE → 12

BON DE COMMANDE D'UNITÉS DE COMPTE (UC) → 13

# Avec Refdoc.fr passez facilement une com

Refdoc est le guichet unique de l'Inist-Cnrs pour toutes vos recherches et commandes de documents scientifiques et techniques.

Refdoc vous donne accès à plus de 52 millions de références d'articles, ouvrages, rapports, thèses, actes de congrès... en science, technologie, médecine, sciences humaines et sociales, de 1823 à nos jours. Sa mise à jour est quotidienne.

## À noter

### Ce qui change en 2012 :

La Direction Générale du Cnrs a décidé d'internaliser les activités de sa filiale de droit privé Inist Diffusion S.A. en date du 31 décembre 2011. Ce transfert d'activités implique quelques changements pratiques dans l'utilisation de nos services.

### Pour votre paiement et facturation :

- les coordonnées du compte bancaire de l'Inist-Cnrs changent, celles-ci sont disponibles auprès de votre chargée de clientèle,
- l'adresse de facturation et de commande au 1<sup>er</sup> janvier est : Inist-Cnrs, 2 allée du Parc de Brabois, CS 10310  
54519 Vandœuvre-lès-Nancy Cedex.

N.B. : les numéros de téléphone et télécopie restent inchangés.

### Le paiement monétique :

- vous ne payerez plus vos commandes par Paypal,
- le paiement par carte bancaire se fera dorénavant par l'application sécurisée PayBox,
- vous recevrez un «ticket électronique» qui confirme la prise en compte de votre commande par mel,
- l'intitulé du débit sur votre relevé bancaire sera «Trésor public».

## → ANNEXE

### DÉLAIS DE LIVRAISON DE VOTRE COMMANDE HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE

	DOM	TOM	EUROPE :	EUROPE (autres pays)	ÉTATS-UNIS & Canada	RESTE DU MONDE
Poste	+ 9	+ 9	+ 4	+ 15	+ 12	+ 15
Transporteur	+ 2	+ 4	+ 1	+ 2	+ 2	+ 3

**Rappel** : la date de livraison maximum pour une commande en France métropolitaine vous est affichée comme suit : JJ/MM/AAAA. Pour connaître la date de livraison maximum pour une autre zone géographique, ajouter le nombre de jours ouvrés indiqué dans le tableau ci-dessus.

## → CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2012

### Applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** ») régissent les relations entre : le CENTRE NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE (ci-après dénommé « **CNRS** »), Etablissement Public à Caractère Scientifique et Technologique, dont le siège est 3, rue Michel Ange - 75794 - PARIS Cedex 16, n° SIREN 180 089 013, code APE 7219Z, représenté par son Président, Monsieur Alain FUCHS, lequel a délégué sa signature au Directeur de l'Institut de l'Information Scientifique et Technique (INIST), Unité Propre de Service du CNRS (UPS 76) située CS 10310, 2 Allée du parc de Brabois, 54519 VANDEUVRE-LÈS-NANCY CEDEX, agissant au nom et pour le compte de cette unité ci-après désignée par l'« **INIST** », et toute personne physique ou morale disposant d'un accès à un compte créé sur le site internet [www.refdoc.fr](http://www.refdoc.fr) ou toute personne suffisamment identifiée envoyant un bon de commande (ci-après désignée par l'« **Utilisateur** »), dans le cadre de la fourniture par l'INIST des Produits tels que décrits dans le Bon de Commande correspondant. L'envoi d'un Bon de Commande par l'Utilisateur entraîne l'acceptation sans réserve de l'ensemble des stipulations des présentes CGV.

### 0. PRÉAMBULE

Le CNRS, via l'INIST, a pour objectif d'éditer, de diffuser et de distribuer, en France et à l'étranger, les produits et services d'information scientifique et technique. Afin de remplir cette mission, le site internet [www.refdoc.fr](http://www.refdoc.fr), portail permettant de commander des copies de documents scientifiques, a été mis en place. Le site [www.refdoc.fr](http://www.refdoc.fr) est un site qui permet la consultation gratuite de près de 50 millions de références bibliographiques en science, technologie, médecine et sciences humaines et sociales. Il permet également l'achat de copies de documents et le suivi de commande en ligne. Le service est accessible gratuitement à tout utilisateur disposant d'un accès à internet. Tous les coûts afférents à l'accès au service, que ce soient les frais matériels, logiciels ou d'accès à internet sont exclusivement à la charge de l'utilisateur. Il est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à internet. Le CNRS se réserve le droit de refuser l'accès au service, unilatéralement et sans notification préalable, à tout utilisateur ne respectant pas les présentes CGV. Le CNRS met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès de qualité au service, mais n'est tenu à aucune obligation d'y parvenir. Le CNRS ne peut, en outre, être tenu responsable de tout dysfonctionnement du réseau ou des serveurs ou de tout autre événement échappant au contrôle raisonnable, qui empêcherait ou dégraderait l'accès au service. Le CNRS se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du service, afin d'en assurer la maintenance, ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

### 1. DÉFINITIONS

On entend par « **UC** » une unité de compte, c'est-à-dire une valeur mise au crédit du compte d'un Utilisateur suite à un paiement. Toute UC acquise est non remboursable. Ces UC sont valables trois ans à compter du mois d'achat. Au delà de cette période, les UC non consommées ne seront plus utilisables. On entend par « **Produit** » toute copie de document signalée sur le site [www.refdoc.fr](http://www.refdoc.fr). On entend par « **Bon de Commande** » le document détaillant les Produits commandés par un Utilisateur et renvoyé par celui-ci sous forme de courrier, voie électronique ou de tout autre moyen fiable et non altérable.

### 2. COMMANDE

**2.1** Tout achat de Produit par un Utilisateur doit être effectué par l'envoi d'un Bon de Commande à l'INIST.  
**2.2** Toute modification ou annulation de la commande demandée par l'Utilisateur ne pourra être prise en compte que si elle est parvenue par écrit avant l'acceptation de la commande initiale telle que définie par la loi française. Les acomptes versés ne pourront alors être restitués qu'en veleur-marchandises. Le transfert des risques s'effectue lors de la remise au transporteur des Produits dans les locaux de l'INIST ou lors de la mise à disposition du Produit en ligne. Les Produits voyagent donc aux risques et périls de l'Utilisateur, auquel il appartient, en cas de problème, de faire toutes contestations et réclamations auprès du transporteur.

### 3. LIVRAISON

**3.1** Mise à disposition  
La livraison est effectuée par la délivrance des Produits à un transporteur dans les locaux de l'INIST ou par la mise à disposition du Produit sur internet. Le CNRS remplit son obligation de délivrance par la remise des Produits au transporteur ou par la mise en ligne du Produit, les dates de livraison étant communiquées à l'Utilisateur lors de la finalisation de sa commande.

### 3.2 Réclamations

Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, les réclamations sur le Produit fourni doivent être formulées par écrit dans les délais suivants :  
- pour la fourniture de copies de Produits : 60 jours Service STANDARD, I.L.C. et les Options, 15 jours Service RAPIDE, 5 jours Service URGENT,  
- pour les autres Produits, sauf notification contraire expresse de l'INIST: 60 jours en cas de défaut de fabrication d'un cédérom, 30 jours en cas de défaut de livraison dans les autres pays. Le point de départ de ces délais est constitué par la livraison telle que définie à l'article 3 des présentes CGV.

Il appartiendra à l'Utilisateur de fournir tout justificatif quant à la réalité du vice, ou de l'anomalie constatée. Tout retour du Produit doit faire l'objet d'un accord exprès et écrit entre l'INIST et l'Utilisateur. Tout Produit restitué sans cet accord sera tenu à la disposition de l'Utilisateur et ne donnera pas lieu à l'établissement d'un avoir.  
En cas de vice apparent ou de non conformité des Produits, dûment constaté par l'INIST dans les conditions ci-dessus, l'Utilisateur pourra obtenir le remplacement gratuit ou la constitution d'un avoir après vérification qualitative et quantitative des Produits retournés, à l'exclusion de toute indemnité ou de dommages et intérêts. Les défauts et détériorations provoqués par l'usage naturel ou par un accident extérieur ou encore par une modification non prévue du Produit, ne sont pas couverts par le CNRS.

### 3.3 Frais et risques du retour des Produits

Le retour à l'INIST d'un Produit, pour quelque raison que ce soit, sera soumis à son accord écrit et préalable, et sera à la charge de l'Utilisateur qui en supportera la totalité des coûts (transports, douanes, taxes, etc...), ainsi que les risques. De plus, le Produit devra être retourné dans son emballage d'origine et ne pas avoir été dégradé.

### 4. PRIX ET PAIEMENT

**4.1** Les achats peuvent être effectués par débit d'UC, carte bancaire, PayBox®, etc... En cas de paiement par UC, la somme due pour la commande est mise au débit de la somme totale d'UC de l'Utilisateur.  
**4.2** Les achats de Produits peuvent également être effectués soit par débit du compte ouvert préalablement par l'Utilisateur, et suffisamment approvisionné, sauf dans le cas où une autorisation de facturation mensuelle a été signée par l'Utilisateur, soit par paiement en ligne sécurisé.  
**4.3** Une commande ne pourra être honorée que si le Bon de Commande comporte l'ensemble des éléments d'identification de l'Utilisateur et du ou des Produit(s) permettant le traitement par l'INIST.  
**4.4** Les prix portés sur les Bons de Commande acceptés correspondent aux prix décrits sur le site [www.refdoc.fr](http://www.refdoc.fr) au jour de l'acceptation de la commande. Les tarifs sont communiqués à l'Utilisateur sur simple demande. En matière de fourniture de Produits, une remise peut être accordée aux organismes de recherche et d'enseignement supérieur relevant de l'Etat français et aux étudiants en France.  
**4.5** Les Produits commercialisés par l'INIST ainsi que les tarifs correspondants disponibles sur le site [www.refdoc.fr](http://www.refdoc.fr) et communiqués à titre indicatif, sont susceptibles d'être modifiés à tout moment sans information préalable des Utilisateurs. À défaut de modification, les prix sont réputés fermes dès l'acceptation de la commande par les Parties.  
**4.6** Plusieurs modalités de paiement sont mises en place en fonction des besoins des Utilisateurs et du Produit (comptes ouverts, paiement comptant, etc...), le CNRS pouvant modifier les modalités et les compléter à tout moment.

**4.7** Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé.  
**4.8** Dans le cas d'achat par UC, chaque commande fait l'objet d'une facturation délivrée au moment de la réception du Bon de Commande payable à la date d'échéance stipulée sur cette dernière. En cas de pluralité des comptes ouverts par l'Utilisateur, ce dernier ne peut, en aucune façon, faire opposer de compensation entre le solde de ses différents comptes, même en cas de contestation. Toute contestation d'une facture par un Utilisateur portant sur un élément, que ce dernier a omis de fournir au CNRS, ne pourra en aucun cas l'invalider. Cette facture devra être réglée par l'Utilisateur.

**4.9** Le non règlement total ou partiel, le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, entraîne de plein droit et sans formalité l'application de pénalités de retards. Tout retard de paiement autorise le CNRS à exiger le paiement intégral de l'ensemble des sommes dues à cette date avant exécution de toute nouvelle opération. Le taux d'intérêt des pénalités de retards est fixé à trois fois le taux légal en vigueur.

**4.10** À défaut de paiement des Produits fournis par l'INIST dans les conditions prévues aux présentes CGV, le CNRS se réserve la possibilité :  
- de suspendre l'abonnement et/ou la facturation mensuelle en cours, jusqu'au paiement intégral des sommes dues,  
- de mettre fin aux envois en cas d'absence de paiement d'une livraison partielle préalable, - de refuser toute commande ultérieure du même Utilisateur en cas de contestation de sa part sur une commande préalablement effectuée, sauf en cas d'erreur imputable au CNRS. Ces opérations n'ont pas pour effet d'éteindre la dette de l'Utilisateur envers le CNRS.

Le CNRS prend en charge les frais de transport des Produits lors de la livraison initiale, sauf mentions contraires dans les tarifs, tous les autres frais seront à la charge de l'Utilisateur et notamment les frais de douane. Si pour une raison quelconque, une seconde livraison des mêmes Produits devait avoir lieu, à la demande de l'Utilisateur, les frais de transport seront alors à la charge de ce dernier.

### 5. PROPRIÉTÉ – DROIT DE REPRODUCTION – RESPONSABILITÉ

**5.1** Toute commande acceptée par l'INIST sera due par l'Utilisateur même si le même Produit a déjà fait l'objet d'une commande précédente.  
**5.2** Le CNRS ne saurait être tenu responsable du contenu des Produits fournis.  
**5.3** Les Produits fournis par l'INIST sont strictement réservés à l'usage privé de l'Utilisateur destinataire. Ils ne peuvent en aucun cas être reproduits, vendus ou communiqués à un tiers pour en faciliter la reproduction, sauf accord préalable du Centre Français d'exploitation du droit de Copie pour les reprographiques papier.  
**5.4** Tous les Produits fournis par l'INIST sont protégés par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle. Tous les droits de reproduction, représentation et exploitation sont réservés.  
**5.5** Toute infraction aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, constatée par le CNRS, ou par le titulaire des droits sur Les Produits, pourra entraîner de leur part des poursuites judiciaires à l'encontre du contrefacteur. L'introduction d'une telle procédure autorisera le CNRS à refuser d'honorer toute nouvelle commande du client.  
**5.6** En accord avec le contrat passé avec le Centre Français d'exploitation du droit de Copie, le CNRS peut fournir au maximum 10 % d'un ouvrage et 30 % d'une publication.

### 6. RENONCIATION

En cas de contradiction entre les présentes CGV et tout autre document établi antérieurement à la date de la commande (contrat d'abonnement permanent, contrat de fourniture de documents primaires, autorisation de facturation mensuelle, Conditions Générales d'Achat de l'Utilisateur), les présentes CGV prévaudront. Toute condition contraire posée par l'Utilisateur sera donc, à défaut d'acceptation écrite et expresse par le CNRS, inopposable quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le CNRS peut stipuler des conditions particulières d'utilisation de ses Produits par dérogation aux dispositions des présentes CGV.

### 7. RESPONSABILITÉ

L'utilisation des informations et contenus disponibles sur l'ensemble du site ne saurait en aucun cas engager la responsabilité du CNRS, à quelque titre que ce soit. L'accès à certaines sections du site [www.refdoc.fr](http://www.refdoc.fr) nécessite l'utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe. Le mot de passe, choisi par l'Utilisateur, est personnel et confidentiel. L'Utilisateur s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit. L'utilisation de son identifiant et de son mot de passe à travers internet se fait aux risques et périls de l'Utilisateur. Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les dispositions nécessaires permettant de protéger ses propres données contre toute atteinte. Le CNRS s'engage néanmoins à mettre en place tous les moyens nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises. L'Utilisateur est informé qu'un ou plusieurs cookies, ne contenant aucune information personnelle, pourront être placés sur son disque dur afin d'assurer son identification. L'Utilisateur admet connaître les limitations et contraintes propres au réseau internet et, à ce titre, reconnaît notamment l'impossibilité d'une garantie totale de la sécurisation des échanges de données. Le CNRS ne pourra pas être tenu responsable des préjudices découlant de la transmission de toute information, y compris de celle de son identifiant et/ou de son mot de passe, via le service. Le CNRS ne pourra en aucun cas, dans la limite du droit applicable, être tenu responsable des dommages et/ou préjudices, directs ou indirects, matériels ou immatériels, ou de quelque nature que ce soit, résultant d'une indisponibilité du service ou de toute utilisation du service. Le terme « utilisation » doit être entendu au sens large, c'est-à-dire tout usage du site quel qu'il soit, licite ou non. L'Utilisateur s'engage, d'une manière générale, à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur en France.

### 8. CONTESTATION

En cas de contestation, les tribunaux français sont seuls compétents.

### 9. LOI APPLICABLE

En cas de contestation dominant lieu à litige, la loi applicable est la loi française, à l'exclusion de toute autre.



# mande de documents

## ÉTAPE 1 Je trouve mes documents

<sup>1</sup> La L.E.S et la L.E.D permettent de recevoir directement sur votre ordinateur les articles au format PDF.

### LA RECHERCHE

Refdoc propose deux modes de recherche : **simple** et **avancée**, sur l'ensemble de son catalogue ou les 5 dernières années.

### LA LISTE DES RÉSULTATS

La liste des résultats vous signale, entre autres, les formats possibles de fourniture du document : **E** électronique, **P** papier ou **B** accessible via les portails Cnrs.

### LA NOTICE D'UN DOCUMENT, SES MODES ET DÉLAIS DE LIVRAISON ET LEURS TARIFS

En cliquant sur la référence d'un document dans la liste des résultats, vous consultez sa notice détaillée (titre, revue, auteur, identifiant, résumé...) et :

- **les modes de livraison possibles** : Livraison Électronique Sécurisée, Livraison Électronique Directe (format PDF)<sup>1</sup>, télécopie, transporteur, courrier postal ;
  - **les délais** : Urgent (2 heures), Rapide (24 heures), Standard (7 jours maximum), I.L.C. (7 jours à 6 semaines maximum) ;
  - **les tarifs** selon les modes et les délais de livraison (voir page 6) et le montant du droit de copie ;
- Nota : si vous disposez d'un compte UC mais ne vous êtes pas encore identifié(e) les tarifs affichés ne tiennent pas compte des remises dont vous bénéficiez.
- **les options** : copie couleur et microfiche

Ensuite, pour commander il suffit de choisir le délai et le mode de livraison et de cliquer sur **Mettre dans mon panier**.

## ÉTAPE 2 J'enregistre dans Mon panier les documents que je souhaite commander

### LE PANIER DE COMMANDE

Dans la rubrique **Mon panier**, vous retrouvez les documents en attente de validation de commande. Vous pouvez en modifier les critères et choisir votre adresse de livraison. Un document déposé dans le panier de commande est conservé jusqu'à 7 jours et jusqu'à 60 jours si vous avez un **compte UC**.

### VOTRE IDENTIFICATION

Avant de valider votre commande, vous devez :

- **créer votre compte Refdoc** s'il s'agit de votre première commande (voir étape 3),
- ou **vous identifier** si vous avez déjà un compte Refdoc

Si vous réglez à l'aide d'un **compte UC** et bénéficiez d'une remise, le montant de votre commande sera recalculé automatiquement une fois votre identification faite.

### ÉTAPE 3

Je m'identifie avec mon compte Refdoc

#### LE COMPTE REFDOC

La création d'un compte Refdoc est indispensable (et gratuite) pour commander des documents et en suivre le traitement. À tout moment, dans **Mon profil**, vous pouvez compléter ou modifier les informations relatives à votre compte.

Si vous disposez déjà d'un **compte UC**, vous devez aussi créer un compte Refdoc pour bénéficier de l'ensemble des services de Refdoc<sup>1</sup> (voir rubrique compte d'Unités de Compte page 8).

Renseignez bien les champs concernant vos adresses de livraison : vous gagnerez du temps lors de vos prochaines commandes.

<sup>1</sup> Votre chargée de clientèle vous accompagne dans la création de votre compte Refdoc et le rattachement à votre compte UC.

#### CHOIX DU MODE DE PAIEMENT

Vous choisissez l'un des 2 modes de paiement en ligne proposés, 100 % sécurisé :

→ **carte bancaire via PayBox**

→ **compte UC :**

- si vous êtes gestionnaire ou utilisateur de plusieurs comptes UC, vous sélectionnez le compte sur lequel vous souhaitez débiter la commande,
- le bouton **Solde UC** vous informe du crédit disponible sur votre compte, sous réserve des commandes en cours. Si le crédit est insuffisant, vous pouvez alimenter votre compte via le **Bon de commande d'Unités de Compte (UC)** (voir page 13) ou contacter votre chargée de clientèle.

#### MÉL DE CONFIRMATION

– si vous réglez par carte bancaire ou PayBox, vous recevez un mél d'accusé de réception avec le numéro de votre commande,

– si vous réglez avec un **compte UC**, vous recevez un mél dont l'objet varie selon votre statut **gestionnaire, utilisateur autonome** ou **utilisateur**, (voir page 9) :

- **accusé de réception**, si vous êtes **gestionnaire** ou **utilisateur autonome**,
- **demande de validation**, si vous êtes **gestionnaire** et qu'un **utilisateur** a passé une commande,
- **demande validée**, si vous êtes **utilisateur**,
- **refus de commande**, si vous êtes **utilisateur** et que le **gestionnaire** a refusé la commande.

#### SUIVI DES COMMANDES

Dans la rubrique **Mes commandes**, le **Suivi des commandes** récapitule toutes vos commandes en cours et passées sur les trois derniers mois.

Différentes fonctions de tri et de recherche sont proposées : **par date, par état, par nom d'utilisateur, par numéro de commande...**

### ÉTAPE 4

Je valide et règle ma commande par carte bancaire via PayBox ou compte UC

### ÉTAPE 5

Je suis le traitement de ma commande

## → LES MODES DE COMMANDE DE VOS DOCUMENTS

REFDOC		Vous commandez et réglez directement les copies de documents sur <b>Refdoc</b> .		
FORMULAIRE REFDOD		Après une recherche dans Refdoc, si aucun document de la liste de résultats ne correspond à votre attente, le formulaire Refdoc vous est proposé pour saisir la référence de votre document.		
TRANSFERT DE FICHER		Vous nous adressez vos commandes par mél ou FTP (File Transfer Protocol) sous forme de fichiers formatés. Pour plus d'informations, contactez le Service Clients.		
TÉLÉCOPIE		Vous transmettez vos commandes par télécopie via le formulaire Télécopie disponible sur <b>Refdoc</b> ou fourni sur simple demande auprès du Service Clients.		
RÉSEAUX PEB-ABES ET IMPALA		Ce mode de commande est réservé aux personnes ayant accès à ces réseaux.		
SERVEURS : QUESTEL ORBIT, QWAM, DATASTAR ET STN		Ce mode de commande est réservé aux personnes ayant accès à ces serveurs de bases de données.		

## → LES MODES ET DÉLAIS DE LIVRAISON

TÉLÉCOPIE	<b>P</b>	<b>Article de périodique</b>	Toute commande passée avant 17 heures (jour ouvré, heure française) vous est transmise par télécopie dans les 2 heures.	<b>URGENT 2 H</b>
LIVRAISON ÉLECTRONIQUE SÉCURISÉE (L.E.S.)	<b>E</b>	<b>Article de périodique</b>	Vous recevez sur votre ordinateur les articles au format PDF. La gestion et l'impression des documents fournis sont soumises à un DRM (Digital Rights Management - Système de Gestion des Droits Numériques). Il est donc nécessaire d'installer le <b>plugiciel file open</b> .	<b>RAPIDE 24 H</b>
LIVRAISON ÉLECTRONIQUE DIRECTE (L.E.D.)	<b>E</b>	<b>Article de périodique</b>	Vous recevez sur votre ordinateur les articles au format PDF. Il n'est pas nécessaire d'installer un plugiciel ou logiciel de gestion des droits numériques.	
TRANSPORTEUR	<b>P</b>	<b>Article de périodique</b>	Toute commande passée avant 12 heures (jour ouvré, heure française) vous est livrée le lendemain avant 13 heures en France métropolitaine. Pour les DOM-TOM et l'étranger, voir le tableau des délais de livraison (voir page 11).	<b>7 JOURS maximum France métropolitaine STANDARD I.L.C. 6 SEMAINES maximum</b>
COURRIER	<b>P</b>	<b>Article de périodique</b> <b>Congrès</b> <b>Ouvrage</b> <b>Rapport</b> <b>Thèse</b>	Votre commande vous est adressée par voie postale. Le délai de livraison est de <b>48 heures en moyenne</b> , jusqu'à 7 jours maximum selon les délais postaux. Pour les DOM-TOM et l'étranger, voir le tableau des délais de livraison (voir page 11).  <b>Identification Localisation Complémentaire (I.L.C.)</b> Si vous disposez d'un compte UC et que le document recherché n'est pas disponible dans nos collections, sa localisation est réalisée auprès d'un réseau international de bibliothèques. Sous réserve de sa disponibilité, le document vous est transmis par courrier, sans surcoût, dans un délai maximum de six semaines <sup>1</sup> .	


<sup>1</sup> 71 % des commandes sont traitées en 48 heures tous fonds confondus, Inist-Cnrs et bibliothèques de recours.

## → LES OPTIONS

COPIE COULEUR **P**

Valable uniquement pour les copies d'articles de périodique du fonds Inist-Cnrs. Votre commande vous est adressée par voie postale. Le délai de livraison est de **48 heures en moyenne**, jusqu'à 7 jours maximum selon les délais postaux. Pour les DOM-TOM et l'étranger, voir le tableau des délais de livraison (voir page 11).  
Nota : le tarif Copie couleur s'applique même si l'original est en noir et blanc.

**STANDARD**  
**7 JOURS**  
maximum  
France métropolitaine

MICROFICHE 

La fourniture d'une copie d'article de périodique est possible sous forme de microfiche. Le délai de livraison est de 7 jours maximum selon les délais postaux.

**I.L.C.**  
**6 SEMAINES**  
maximum

## → LES MODES DE PAIEMENT

VOUS AVEZ LE CHOIX ENTRE 2 MODES DE PAIEMENT



### CARTE BANCAIRE

Le règlement par carte bancaire est proposé pour vos commandes passées par Refdoc. Le paiement sécurisé s'effectue par carte bancaire via Paybox ([www.paybox.fr](http://www.paybox.fr)).



### COMPTE UC

Le règlement par débit de votre compte UC est proposé pour tous les modes de commandes.

## → LES TARIFS DES COPIES DE DOCUMENTS

Tous les tarifs sont exprimés en euro hors taxe / UC (1 € HT = 1 UC) par document, hors droit de copie. Nos prestations sont assujetties au taux de TVA de 19,6 %. Les tarifs varient selon le type de documents, le mode et le délai de livraison.

AVEC REFDOC

<sup>1</sup> 48 heures en moyenne.

	URGENT 2 H		RAPIDE 24 H		STANDARD 7 JOURS <sup>1</sup> maximum		I.L.C. 6 SEMAINES maximum	
	TÉLÉCOPIE <b>P</b>	L.E.S. <b>E</b>	L.E.D. <b>E</b>	TRANSPORTEUR <b>P</b>	COURRIER <b>P</b>	COURRIER <b>P</b>		
Article de périodique	40	11	11	50	11 ou 15*	11		
Congrès, ouvrage (extrait)					11	11		
Rapport					33	33		
Thèse					66	66		

\* le montant de la copie dépend de la provenance du document

AVEC LE FORMULAIRE REFDOC

Après une recherche dans Refdoc, si aucun document de la liste de résultats ne correspond à votre attente, le **formulaire Refdoc** vous est proposé pour saisir la référence du document.

**I.L.C. 6 SEMAINES** maximum

COURRIER

Article de périodique	15
Congrès, ouvrage (extrait)	15
Rapport	33
Thèse	66

AVEC LA TÉLÉCOPIE, LES RÉSEAUX, LES SERVEURS ET LE TRANSFERT DE FICHER

<sup>1</sup> 48 heures en moyenne.

		URGENT 2 H	RAPIDE 24 H	STANDARD 7 JOURS <sup>1</sup> maximum	I.L.C. 6 SEMAINES maximum
		TÉLÉCOPIE	TRANSPORTEUR	COURRIER	COURRIER
FORMULAIRE TÉLÉCOPIE	Article de périodique	40	50	23	23
	Congrès, ouvrage (extrait)			23	23
	Rapport			33	33
	Thèse			66	66
RÉSEAUX PEB-ABES ET IMPALA	Article de périodique		50 <small>(sauf réseaux PEB)</small>	15	15
	Congrès, ouvrage (extrait)			15	15
SERVEURS : QUESTEL ORBIT, QWAM, DATASTAR ET STN	Rapport			33	33
	Thèse			66	66
TRANSFERT DE FICHER	Rapport			33	33
	Thèse			66	66

Service de Localisation d'Information (S.L.I.) :

Pour tout document dont la copie ne peut être fournie, nous vous communiquons par mél, l'adresse du site où le document est accessible.

Le prix de ce service est de **11 € HT / UC** par document et quel que soit le mode de commande (pas de droit de copie).

LES OPTIONS

<sup>1</sup> 48 heures en moyenne.

COPIE COULEUR <sup>1</sup>	Refdoc Formulaire Couleur	<b>STANDARD</b> <b>7 JOURS</b> <sup>1</sup> maximum	COURRIER <b>P</b>	30
MICROFICHE	Refdoc Transfert de fichier Serveurs : Questel Orbit, Qwam, Datastar et STN Réseaux PEB-ABES et IMPALA Formulaire Télécopie	<b>STANDARD</b> <b>7 JOURS</b> <sup>1</sup> maximum  <b>I.L.C.</b> <b>6 SEMAINES</b> maximum	COURRIER 	21



## → COMPTE D'UNITÉS DE COMPTE FONCTIONNEMENT

**UN SYSTÈME DE PAIEMENT SIMPLE, PARFAITEMENT ADAPTÉ AUX ORGANISMES PUBLICS ET AUX ENTREPRISES**

Un compte UC permet de régler vos commandes de documents au moyen d'unités de compte (UC), selon le principe : 1 UC = 1 € HT.

Le compte peut être approvisionné par carte bancaire, chèque, virement ou mandat administratif quand vous le souhaitez via le bon de commande d'unités de compte (UC) (voir page 13).

Le montant minimum de dépôt initial est de 50 UC, soit 50 € HT (59,80 € TTC).

À noter, toute UC acquise est non remboursable.  
Ces UC sont valables trois ans à compter du mois d'achat.  
Au-delà de cette période, les UC non consommées ne sont plus utilisables.

**LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE REFDOD ASSOCIÉ AU COMPTE UC**

Si vous disposez déjà d'un compte UC, vous devez aussi créer un compte Refdoc pour passer vos commandes via cette plateforme.

La demande de rattachement entre ces deux comptes se fait auprès de votre chargée de clientèle, vous devenez alors gestionnaire de votre compte Refdoc.

**COMMENT OUVRIR UN COMPTE D'UNITÉS DE COMPTE ?**

Pour ouvrir un compte UC et bénéficier de ses avantages, il suffit d'adresser à **Inist-Cnrs** :

→ **pour un établissement public ou privé : un bon de commande d'unités de compte (UC)** (voir page 13) ou un bon de commande officiel à l'en-tête de votre organisme par courrier ou télécopie,

→ **pour un particulier, un bon de commande d'unités de compte (UC)** (voir page 13) accompagné de votre règlement.



## → SERVICES ET AVANTAGES ASSOCIÉS

**Inist**

2, ALLÉE DU PARC DE BRABOIS  
CS 10310  
54519 VANDŒUVRE-LÈS-NANCY  
CEDEX - FRANCE  
TÉLÉPHONE : +33 (0)3 83 50 46 64  
TÉLÉCOPIE : +33 (0)3 83 50 46 66

**LES SERVICES ET LES AVANTAGES DU COMPTE UC**

### UN CATALOGUE PLUS RICHE

Avec un **compte UC**, vous accédez à plus de 52 millions de références de documents issus du fonds Inist-Cnrs et des fonds de notre réseau international de 200 bibliothèques.

**Sans compte UC**, vous accédez seulement aux documents issus du fonds Inist-Cnrs et de ses principaux partenaires.

#### → La gestion de vos utilisateurs

Le gestionnaire peut commander directement et autoriser, dans **Mon profil**, d'autres utilisateurs à passer leurs propres commandes en leur affectant l'un des deux statuts suivants :

- **Utilisateur** : il recherche, sélectionne les documents et requiert la validation des commandes par le gestionnaire du compte,
- **Utilisateur autonome** : il recherche, sélectionne les documents et valide lui-même ses commandes.

À tout moment, un gestionnaire peut créer un nouvel utilisateur, modifier son statut ou le supprimer.

#### → Le service Identification Localisation Complémentaire (I.L.C.)

Si le document que vous recherchez n'est pas disponible dans nos collections, nous le localisons auprès de notre réseau de bibliothèques de recours. Ainsi, nous parvenons à satisfaire plus de 97 % des demandes qui nous sont adressées. Sous réserve de sa disponibilité, le document vous est transmis sans surcoût dans un délai maximal de 6 semaines (nota : 71 % des commandes sont traitées en 48 heures soit une livraison dans un délai maximum de 7 jours en France métropolitaine).

#### → Le formulaire Refdoc

Si, à la suite d'une recherche dans Refdoc, vous ne trouvez pas le document recherché, un formulaire vous est proposé afin de saisir la référence du document.

#### → La sauvegarde de votre panier jusqu'à 60 jours sur Refdoc

Les commandes enregistrées dans **Mon panier** sont conservées jusqu'à 60 jours au lieu de 7 jours.

#### → L'option microfiche

**L'INTÉGRATION CATALOGUE CLIENT**

L'intégration de votre catalogue dans Refdoc permet de signaler dans la liste des résultats que l'article de périodique souhaité est présent dans votre collection électronique ou papier en le comparant avec notre collection Refdoc.

Si la notice affichée fait partie de votre collection, le pictogramme correspondant s'affiche dans la liste de résultats :

- e** série électronique
- p** série papier

Tarifs → **Abonnement annuel** : 1 600 € HT → **Mise à jour en cours d'année** : 800 € HT

## → DROIT DE COPIE OU DE REPRODUCTION

### DROIT DE COPIE OU DE REPRODUCTION DES ARTICLES DE PUBLICATION EN SÉRIE ET DES OUVRAGES

Le montant du droit de copie ou droit de reproduction, en sus du tarif de la copie, dépend de la provenance du document (France ou hors France) et du mode de livraison. Hors France, le droit de reproduction sur les copies effectuées, soumis au droit d'auteur en vigueur dans le pays, sera donc variable selon les bibliothèques de recours.

#### **Droit de copie papier sur un fonds documentaire en France**

La redevance est forfaitairement de 1,80 € HT\* par document et reversée intégralement au Centre Français d'exploitation du droit de Copie (CFC), sauf pour certaines bibliothèques de recours françaises.

#### **Droit de copie papier sur un fonds documentaire hors France**

Certaines législations étrangères imposent le paiement d'une redevance, qui, à titre indicatif, peut varier de 2 € HT à 100 € HT selon l'éditeur de la publication. Aussi, vous devez impérativement nous communiquer un seuil de redevance maximum. Sans indication de votre part, le seuil par défaut est de 1,80 € HT\*, le montant en vigueur en France.

En accord avec le CFC, nous pouvons fournir au maximum 10 % d'un ouvrage et 30 % d'une publication.

#### **Droit de copie pour la Livraison Électronique Sécurisée (L.E.S.) et la Livraison Électronique Directe (L.E.D.)**

De par la loi sur le droit d'auteur, les entreprises et les administrations ont l'obligation légale d'avoir une autorisation pour diffuser des copies de documents sous forme électronique (que ces reproductions soient réalisées par leurs soins ou par l'intermédiaire d'un prestataire de services).

Ce type d'utilisation, qui ne correspond pas à la définition de la reprographie, n'entre pas dans le champ des autorisations que le CFC peut accorder dans le cadre de la gestion collective instaurée par la loi du 3 janvier 1995. Donc, pour diffuser légalement des documents par voie électronique, toute organisation doit solliciter au préalable l'autorisation des éditeurs de chaque publication concernée ce que fait Inist-Cnrs par voie de contractualisation.

Le montant du droit de copie, fixé par les éditeurs ou leurs agents, varie en fonction du domaine scientifique, du type de document. À titre indicatif, il peut varier de 4 € HT à 100 € HT. Le montant facturé par Inist-Cnrs est celui intégré dans son système au moment où la copie est faite.

\* Le montant du droit de copie est fixé par le CFC et peut être soumis à des changements au cours de l'année 2012. Ces changements sont indépendants de notre volonté et seront communiqués dès connaissance.