

Conditions Générales d'Utilisation

Le site Internet disponible à l'adresse *ar24.fr* (le « **Site** ») est la propriété de la société AR24 dont les coordonnées se trouvent à l'Article 1 ci-dessous (« **AR24** »).

L'utilisation du Site par les visiteurs non-Membres suppose l'acceptation pleine et entière des dispositions des CGU non-relatives à l'inscription en vigueur au moment de l'accès au Site.

L'utilisation du Site et des Services par les Membres est subordonnée à la validation des conditions générales d'utilisation des Services en vigueur au moment de leur inscription au Site (les « **CGU** »).

Les CGU sont constitutives d'un contrat entre AR24 et les Membres (individuellement une « **Partie** », ensemble, les « **Parties** »), qui s'engagent à les respecter.

AR24 peut proposer des conditions particulières complémentaires pour certains Services, qui devront être dûment validées par les Parties (les « **Conditions Particulières** »).

1. INFORMATIONS LEGALES

1.1. Éditeur du Site

- Raison Sociale : AR24
- Numéro d'inscription : RCS de Paris sous le n° 809 480 122
- Capital social : 1.177 euros
- Adresse du siège social : 85 boulevard de Courcelles, 75008 Paris
- Email : contact@ar24.fr
- Téléphone : 0811 69 05 45

Directeur de la publication du Site : Monsieur Guillaume de Malzac de Sengla, Président

1.2. Hébergeur du Site

- Raison sociale : Euskill
- Numéro d'inscription : RCS de Strasbourg sous le n°493 636 187
- Adresse du siège social : 17 rue de la Haute Montée, 67000 Strasbourg
- Téléphone : 03 67 24 99 90

2. DEFINITIONS

- **Décret** : Projet de décret relatif au service de recommandé électronique ou, *mutatis mutandis*, tout décret ayant le même objet publié au *Journal Officiel* et pris en application du Règlement européen n° 910/2014 du 23 juillet 2014 (le « **Règlement eIDAS** ») et de l'article L. 100 du *Code des postes et des communications électroniques* (le « **CPCE** »).

- **Membre** : Tout Utilisateur qui a procédé à la création d'un Compte sur le Site. Chaque Membre peut être une personne physique dans le cadre d'une inscription à titre personnel, ou morale, dans le cadre d'une utilisation pour le compte d'une société. Dans ce dernier cas, l'Utilisateur qui procède à l'inscription pour le compte d'une personne morale garantit qu'il dispose des pouvoirs suffisants pour représenter et engager cette personne morale. Les Membres peuvent utiliser les Services à des fins personnelles (« **Membre Consommateur** ») et/ou aux fins de leurs activités professionnelles (« **Membre Professionnel** »)
- **Utilisateur** : Toute personne accédant au Site.
- **Services** : Ensemble des fonctionnalités utilisables et proposées par AR24 sur le Site et notamment, la transmission, l'acheminement et l'archivage de lettres recommandées électroniques avec accusé de réception dans les conditions visées au Règlement eIDAS et à l'article L. 100 du CPCE, (« **LRE** ») entre un Membre expéditeur (« **l'Expéditeur** ») et un Membre ou un non-Membre destinataire (le « **Destinataire** »). Les LRE peuvent, le cas échéant, contenir (i) un courrier électronique en format texte et/ou (ii) des pièces jointes dans la limite autorisée par (a) le client de messagerie du Membre en cas d'envoi par le biais de cette interface (l'« **Interface Mail** ») ou (b) les Services en cas d'utilisation du Site pour l'envoi de LRE (la « **Plateforme AR24** »). Le cas échéant, la Plateforme AR24 peut être interfacée au sein de la solution d'un partenaire d'AR24 (un « **Partenaire** »).

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont constitués par ordre de priorité décroissant :

- Le cas échéant, des Conditions Particulières, de leurs annexes et avenants ;
- Des CGU ;
- D'un ou plusieurs éventuel(s) bon(s) de commande ;

En cas de contradiction ou de difficulté d'interprétation entre documents de même rang, les dispositions contenues dans le document le plus récent prévaudront.

4. INSCRIPTION ET ACCES AU SITE ET SERVICES

Les CGU sont réputées conclues entre le Membre et AR24 à compter de l'inscription du Membre et jusqu'à leur résiliation par l'une ou l'autre des Parties dans les conditions visées dans les CGU.

4.1. Condition d'accès au Site et aux Services

L'inscription au Site n'est pas obligatoire. Cependant, l'inscription au Site en tant que Membre entraîne la création d'un compte utilisateur (le « **Compte** ») qui est nécessaire pour accéder à l'ensemble des Services.

Une fois le Compte créé, le Membre peut accéder à l'ensemble des Services sur le Site et/ou à travers son client de messagerie électronique.

4.2. Prérequis techniques

Tout Utilisateur doit disposer d'une installation technique adéquate dont les caractéristiques minimales requises sont les suivantes :

- un terminal fixe ou mobile connecté à Internet, et, pour l'utilisation de la Plateforme AR24, à même de garantir une utilisation satisfaisante d'un navigateur internet respectueux des standards techniques en vigueur, autorisant l'exécution de modules JavaScript ;
- une adresse de courrier électronique, avec accès permanent aux messages qui y sont adressés.

Les équipements (ordinateur, logiciels, moyens de télécommunications, etc.) permettant l'accès au Site et aux Services demeurent à la charge des Membres, de même que les frais de communications induits par leur utilisation.

4.3. Inscription au Site

La création d'un Compte est gratuite et réservée, pour les personnes physiques, à toute personne âgée d'au minimum 18 ans, et soumise à l'acceptation des CGU du Site. Un seul Compte peut être créé par adresse électronique.

Dans l'hypothèse où le Membre serait mineur, l'autorisation des personnes en charge de l'autorité parentale doit être obtenue préalablement à toute inscription. Le/les titulaire(s) de l'autorité parentale sur le Membre mineur est/sont responsable(s) du respect de l'ensemble des dispositions des CGU par ce dernier.

L'inscription s'effectue par le renseignement d'un formulaire dont les champs obligatoires pour bénéficiaire des Services sont indiqués par un astérisque.

Le Membre s'engage à ne communiquer que des informations et données personnelles exactes et conformes à la réalité. Il s'engage notamment, à ne pas usurper l'identité d'autrui et à informer AR24 sans délai en cas de modification des informations et données personnelles qu'il a communiquées lors de son inscription et, le cas échéant, à procéder lui-même auxdites modifications au sein de l'espace de gestion du Compte mis à sa disposition sur le Site. Une fois l'inscription réalisée, un courrier de validation sera adressé à l'adresse électronique communiquée par le Membre pour finaliser la création du Compte.

4.4. Identifiant et mot de passe

Le Membre doit, lors de la création de son Compte, choisir un nom d'utilisateur (composé du nom complet ou de la raison sociale de l'Utilisateur) et un mot de passe qui lui sont propres (ensemble, les « **Identifiants** »). Les Identifiants doivent être suffisamment sécurisés. Les identifiants sont transmis à AR24 de manière chiffrée. Chaque Membre ne peut créer et détenir qu'un seul Compte. Le cas échéant, pour les Membres personnes morales, un Compte principal pourra permettre la gestion de sous-Comptes, sous la responsabilité exclusive du gestionnaire du Compte principal.

Il est de la responsabilité du Membre de conserver ces Identifiants confidentiels. Le Membre est seul responsable de l'utilisation de son Compte et de ses Identifiants. Toute utilisation des

Services, connexion ou transmission de données effectuée via son Compte avec ses Identifiants sera présumée avoir été effectuée par ce Membre et sous sa responsabilité exclusive, sauf dénonciation écrite et dûment motivée transmise à AR24 par lettre recommandée avec accusé de réception, le cas échéant électronique, aux adresses de contact figurant à l'Article 1.

AR24 ne saurait être tenu pour responsable de la perte d'un ou plusieurs Identifiants et, à défaut d'opposition préalable et régulièrement notifiée par écrit à AR24, des conséquences dommageables de l'utilisation de son Compte par une personne non autorisée.

Nonobstant les vérifications d'identité qui s'imposent pour les envois et réception de LRE électronique, AR24, qui ne possède aucun pouvoir de contrôle quant à la véracité des informations déclaratives transmises par les Membres pour la création de Compte, ne saurait être tenu responsable de fausses déclarations effectuée par les Membres.

En cas d'oubli de son mot de passe, un Membre peut en demander la réinitialisation, dont la procédure lui sera détaillée par courrier électronique adressé à son adresse de contact.

En cas de perte totale de ses Identifiants (oubli du mot de passe et impossibilité d'accéder à son compte de messagerie électronique), le Membre peut adresser une demande de récupération et/ou de réinitialisation de ses Identifiants en se soumettant à la même procédure de vérification d'identité que lorsqu'il s'est inscrit à AR24 à l'adresse contact@ar24.fr. Cette procédure lui sera facturée 40 € TTC.

5. PROCEDURE D'ENVOI ET DE RECEPTION DE LRE

5.1. LRE entièrement électronique

Lors de l'envoi d'une LRE au travers de l'Interface Mail ou de la Plateforme AR24 (le « **Dépôt** »), AR24 effectue une sauvegarde du contenu de la LRE sur son infrastructure technique, notamment aux fins d'horodatage de l'empreinte de la LRE (« l'**Horodatage** ») et d'archivage pour le compte de l'Expéditeur et du Destinataire (« l'**Archivage** »).

Le Destinataire est ensuite notifié par AR24 qu'une LRE lui est adressée, sans pour autant avoir connaissance du contenu de la LRE ou de l'identité de l'Expéditeur (la « **Première Présentation** »). Cette notification prend la forme d'un courrier électronique envoyé à l'adresse électronique du Destinataire, telle qu'indiquée par l'Expéditeur.

Le Destinataire dispose alors d'un délai de 15 (quinze) jours à compter du lendemain de l'envoi par AR24 au Destinataire de la Première Présentation pour :

- (i) accepter et accéder à la LRE (« l'**Acceptation** »),
- (ii) refuser explicitement la LRE (le « **Refus** »), ou
- (iii) ignorer la LRE (la « **Non Réclamation** »).

En cas de Refus ou de Non Réclamation, le Destinataire ne pourra alors plus prendre connaissance du contenu de la LRE et de l'identité de l'Expéditeur et s'expose à toutes les conséquences légales que cela pourrait entraîner pour lui.

En cas de Refus ou de Non Réclamation, AR24 met à la disposition de l'Expéditeur (par courrier électronique et sur son espace sur le Site) une preuve de Non Réclamation ou de Refus, au plus

tard le lendemain du délai de 15 (quinze) jours visé au paragraphe précédent. L'Expéditeur est informé que les preuves de Refus ou de Non Réclamation mentionnées au paragraphe précédent produisent les mêmes effets juridiques que ceux attachés à la preuve d'un Refus ou d'une Non Réclamation d'une lettre recommandée.

Chaque « **Étape** » (Dépôt, Horodatage, Première Présentation, Acceptation, Refus et/ou Non-Réclamation) est consignée et archivée par AR24, qui en tient l'Expéditeur informé dans les conditions énoncées dans les présentes, conformément au Décret : AR24 notifie l'Expéditeur par courrier électronique envoyé à l'adresse électronique de l'Expéditeur (cf. 4.3).

Le cas échéant, AR24 adressera au Destinataire une ou plusieurs relance(s) de la Première Présentation avant la caractérisation de la Non-Réclamation.

5.2. LRE Hybride

Le cas échéant, AR24 peut proposer une LRE dont le contenu est imprimé sur papier, mis sous enveloppe par ou pour le compte d'AR24 et acheminée au Destinataire au travers d'un prestataire tiers de services postaux dans les conditions définies à l'Article L. 3 du CPCE (« **LRE Hybride** »). Le choix d'un recours à une LRE Hybride doit être exprimé par l'Expéditeur avant l'envoi de la LRE considérée.

Au moment de la remise de la LRE Hybride, le prestataire de services postaux consigne sur la preuve de distribution les informations identiques à celle prévues pour une LRE entièrement électronique, ainsi que :

1. Le nom et le prénom du destinataire ou de son mandataire ayant accepté l'envoi imprimé sur papier ;
2. Une preuve d'identité ;
3. La date de remise ;
4. Le cas échéant, la date de présentation ;
5. Le numéro d'identification unique de l'envoi imprimé sur papier.

Dans le cas d'une remise au Destinataire de la LRE Hybride avec avis de réception, le prestataire de services postaux, ayant effectué la remise du pli, adressera directement à l'Expéditeur un avis de réception reprenant les informations prévues ci-dessus avec, le cas échéant, une copie à AR24.

En cas d'absence du Destinataire d'une LRE Hybride à l'adresse indiquée par l'Expéditeur, le prestataire de services postaux chargé de la distribution informera le Destinataire de la mise en instance de l'envoi imprimé sur papier pendant un délai de quinze jours à compter du lendemain de la présentation, ainsi que du lieu où l'envoi peut être retiré.

En cas de retard dans la réception ou en cas de pertes des données, le montant dû par le prestataire dont la responsabilité est engagée correspond au montant prévu au 3° de l'article R. 2-1 du CPCE.

5.3. Archivage

L'Archivage est réalisé pour une période de : 10 (dix) ans pour les fichiers de preuve, et de 10 (dix) ans pour les traces à compte du Dépôt de la LRE considérée (la « **Durée de Conservation** »). À l'issue de la Durée de Conservation, AR24 procédera à la suppression de la

LRE considérée et de toute information afférente. Il incombe aux Membres qui le souhaitent de procéder au téléchargement de ces données avant l'expiration de la Durée de Conservation.

Pour chaque LRE, AR24 enregistre et conserve les éléments d'information relatifs à :

- a. l'identité de l'expéditeur de la LRE ;
- b. une preuve de validation de l'identité de l'Expéditeur ;
- c. une référence au document faisant l'objet de la demande de LRE ;
- d. les jetons d'horodatage électronique qualifié correspondant à la date et heure d'envoi de la LRE ;
- e. l'identité du Destinataire de la LRE ;
- f. une preuve de validation de l'identité du Destinataire ;
- g. les données relatives à la sécurisation de l'envoi de la LRE (cachets électroniques et empreinte de la LRE).

5.4. Réversibilité et portabilité

En tout état de cause, chaque Membre pourra à tout moment pendant la Durée de Conservation accéder et vérifier les éléments de preuve afférents à une LRE tels que décrits à l'Article 18.1 ci-dessous qui les concerne en se rendant sur la page du Site prévue à cet effet.

Ces éléments de preuves sont au format PDF (ISO 32000-1) et sont lisibles par de nombreux logiciels gratuits. Ces preuves recouvrent les informations mentionnées aux points (a), (c), (d), (e) et (g) de l'article 5.3 ci-dessus.

Les éléments de preuves techniques décrits à l'Article 18.2 ci-dessous couvrent les informations mentionnées aux points (b) et (f) de l'article 5.3 ci-dessus et ne sont pas réversibles.

6. OBLIGATIONS D'AR24

AR24 s'engage à ne pas accéder au contenu des LRE échangées au travers des Services, sauf à la demande expresse du Membre concerné ou sur réquisition des autorités. Notamment, AR24 ne saurait vérifier la présence, dans les fichiers joints aux LRE, de virus, vers ou autres programmes malveillants.

AR24 s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour répondre aux exigences applicables à la LRE en vertu du Décret, notamment pour assurer la vérification de l'identité de l'Expéditeur, la preuve du dépôt électronique de l'envoi, et garantir l'envoi et la réception des données par le cachet d'un prestataire de services de confiance qualifié. Pour plus d'information, merci de vous référer à la "Politique et Pratiques du Service" disponible sur le Site.

AR24 conserve une preuve de la réception par le Destinataire, ou par son mandataire, des données transmises et du moment de la réception.

AR24 ne modifie pas les informations relatives aux Étapes et s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires à la conservation de ces informations et à en permettre la

restitution, aussi bien en langage clair (affichage des attestations des courriers) que sous forme de données informatiques (restitution des données). À cette fin, les Membres peuvent accéder aux Étapes, et aux éléments de preuve et de vérification des preuves à tout moment pendant la Durée de Conservation.

AR24 met à la disposition des Utilisateurs, via le lien <http://status.ar24.fr/>, des informations concernant les éventuels incidents et sur la disponibilité des Services, ainsi que sur les périodes de maintenances planifiées par AR24 sur le Site ou les Services (ensemble, « **Évènements** »). Les Utilisateurs ont alors la possibilité de définir des alertes en vue d'être informés des Évènements définis par AR24 ou dont AR24 a connaissance (« **Alertes** »).

AR24 met à la disposition des Utilisateurs un support technique par courrier électronique à l'adresse contact@ar24.fr, ou par tout autre moyen mis à disposition et renseigné sur la page « Contact » du Site.

Les horaires et jours de disponibilités du support vocal ou par messagerie instantanée sont indiqués sur le Site.

7. OBLIGATIONS DES UTILISATEURS

Les Membres sont informés que le choix du format de la LRE, et notamment entièrement électronique ou en format LRE Hybride, ainsi que la présence ou non d'un accusé de réception, incombe aux Expéditeurs au moment de la procédure d'envoi, sous leur entière responsabilité, notamment au regard du consentement, ou son absence, du Destinataire à recevoir des LRE entièrement électroniques.

En tant qu'Expéditeurs, les Membres garantissent :

- qu'ils ont, lors du dépôt d'une LRE, transmis à AR24, conformément au Décret, les informations suivantes :
 - (i) leurs nom et prénom s'il s'agit de personnes physiques, leur raison sociale s'il s'agit de personnes morales, ainsi que leur adresse électronique et, le cas échéant, leur adresse postale ;
 - (ii) Les nom et le prénom ou la raison sociale du Destinataire ainsi que son adresse électronique, ou bien son adresse postale en cas de remise de l'envoi recommandé imprimé sur papier ;
 - (iii) Le niveau de garantie choisi par l'Expéditeur contre les risques de perte ou de vol.
- qu'ils ont préalablement obtenu l'accord du Destinataire, lorsque celui-ci est un non professionnel, pour lui adresser une LRE et qu'ils sont en mesure de prouver, par tous moyens, qu'ils ont obtenu le consentement du Destinataire ;
 - Le cas échéant, l'Expéditeur peut mandater AR24 pour recueillir ce consentement au travers de l'interface prévue à cet effet, préalablement à l'envoi de la LRE considérée.
- l'identité du Destinataire, la validité de l'adresse électronique de contact à laquelle la LRE sera adressée et la qualité de consommateur ou de professionnel du Destinataire ;

- ne pas porter atteinte à leurs obligations contractuelles ou légales et à ne pas introduire lors de leur Dépôts tout virus, vers, bombe logique ou tout contenu pouvant être assimilés à du courrier non désiré.

Tout Utilisateur accepte d'accorder aux LRE échangées au travers des Services la même valeur juridique que celle qu'il reconnaît au courrier postal recommandé avec accusé de réception.

L'Utilisateur est seul responsable des conséquences, notamment légales, qui découleraient de ses actions ou de sa négligence dans l'envoi et la réception des LRE.

Il revient à l'Utilisateur, s'il souhaite être informé des Évènements, de souscrire aux Alertes.

[Dans le cadre des lettres recommandées électroniques qualifiées, des obligations spécifiques et supplémentaires s'appliquent à l'Utilisateur \(voir § 22\).](#)

8. CONDITIONS FINANCIERES

Sauf Conditions Particulières, tout envoi de LRE est facturé à l'Expéditeur pour les montants indiqués sur le Site lors de cet envoi et rappelé au sein de la Plateforme AR24. En cas d'utilisation de l'Interface Mail, l'Expéditeur garantit avoir pris connaissance des tarifs alors applicables.

La non-remise d'une LRE en raison d'une adresse de Destinataire erronée, de la Non Réclamation du Destinataire ou toute autre raison indépendante d'AR24 ne saurait invalider sa facturation par AR24.

La facturation de l'utilisation des Services s'effectue au début du mois pour toute LRE envoyée durant le mois précédent.

AR24 peut autoriser les Utilisateurs à tester les Services de manière gratuite (les « Services Tests »). Cependant, les LRE envoyées dans le cadre des Services Tests ne peuvent être effectuées qu'aux finalités de test et ne sauraient bénéficier d'aucune garantie, notamment au regard du Décret.

Certaines fonctionnalités des Services ne sont accessibles qu'aux seuls Membres qui ont mis en place un procédé de facturation et/ou de paiement mensuel automatisé ou tout autre procédé valablement accepté par AR24, notamment lors du dépôt d'une caution auprès d'AR24.

Les paiements s'effectuent en euro et par carte bancaire, virement bancaire et/ou, le cas échéant, prélèvement SEPA, au travers du réseau internet. Les règlements ne sont considérés comme effectifs que lorsque les centres de paiements bancaires concernés auront donné leur accord. En cas de refus desdits centres, les paiements seront automatiquement annulés et le Membre en sera informé sans délai.

Toute facture est établie sur la base des Logs, en euros hors taxe applicable au moment de la facturation et est payable dans les 30 (trente) jours suivant sa réception.

Toute somme non réglée à l'échéance rend exigible une indemnité forfaitaire fixée par décret et d'un montant, à la date de mise en ligne des CGU, de quarante euros hors taxes (40 € HT) pour frais de recouvrement, nonobstant les frais de recouvrement réellement exposés par AR24 sur présentation des justificatifs correspondants. En tout état de cause, AR24 se réserve la

possibilité de suspendre tout nouvel envoi de LRE à un Utilisateur en manquement des obligations de paiements qui lui incombent.

Aucun remboursement ne saurait être effectué sur les LRE qui ont fait l'objet d'au moins un Dépôt.

9. DONNEES PERSONNELLES DES MEMBRES

9.1. Généralités

Dans le cadre de l'utilisation des Services par les Membres, AR24 est amené à prendre connaissance et à collecter des données personnelles relatives à ces mêmes Membres (les « **Données Personnelles** »). La collecte de Données Personnelles intervient lors de l'inscription des Membres aux Services, et lors de toute utilisation des Services par les Membres.

Dans ce cadre, AR24, tel qu'identifié à l'Article 1 des CGU, doit être considéré comme le responsable de traitement au sens du Règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 (le « **RGPD** »).

Le traitement des données personnelles des Membres par AR24 respecte la réglementation nationale et européenne applicable, et notamment le RGPD.

Néanmoins, dans le cadre des services fournis par AR24 à ses Expéditeurs professionnels, et notamment ses Partenaires, AR24 agit en tant que sous-traitant pour ces mêmes services. Des garanties différentes peuvent le cas échéant s'appliquer aux données à caractère personnelles traitées par ces Expéditeurs. Le cas échéant, AR24 invite les utilisateurs à se rapprocher directement de ces Expéditeurs.

9.2. Cookies

AR24 est amené à collecter et à stocker les données d'identification relatives aux Membres afin de leur éviter d'avoir à saisir manuellement leurs Identifiants à chaque connexion, ainsi que les données de navigation des Membres aux fins de fournir et améliorer les Services et à des fins statistiques. Ces informations sont stockées par AR24 notamment au moyen de cookies. Lors de l'utilisation du Site, les cookies suivants peuvent être placés sur le terminal ou autre dispositif de l'Utilisateur :

- **Cookie de navigation** : dès le premier accès, ces cookies permettent au Site de fonctionner correctement et aident l'Utilisateur à visualiser les contenus sur son terminal, en reconnaissant sa langue et le pays depuis lequel il se connecte. Les cookies de navigation sont des cookies techniques, nécessaires au fonctionnement du Site.
- **Cookies analytiques** : Ces cookies sont utilisés afin d'élaborer des analyses statistiques sur les modalités de navigation des Utilisateurs. Les résultats de ces analyses sont traités de manière anonyme et à des fins exclusivement statistiques, uniquement si le fournisseur de services utilise des cookies connexes au navigateur utilisé ou sur d'autres appareils employés pour naviguer sur le Site. Ces données statistiques sont susceptibles d'être partagées avec d'autres Membres.
- **Cookies tiers** : les cookies tiers sont des cookies que les partenaires commerciaux d'AR24 placent sur le terminal ou autre dispositif de l'Utilisateur. Les partenaires

commerciaux utilisent les cookies tiers à des fins de ciblage, par exemple, pour que les annonces publicitaires qu'ils estiment correspondre le mieux aux intérêts des Utilisateurs soient choisies et transmises à leur terminal ou autre dispositif, sur la base des activités antérieures de ce même terminal ou autre dispositif sur Internet.

La plupart des navigateurs sont configurés pour accepter, contrôler ou éventuellement désactiver les cookies grâce aux paramètres de configuration. En désactivant les cookies de navigation, le bon fonctionnement du Site peut être compromis et/ou les Services proposés peuvent être limités.

Pour la gestion des cookies et des choix de l'Utilisateur, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide du navigateur, qui permettra de savoir de quelle manière modifier la configuration en matière de cookies.

La procédure de gestion des cookies et de préférences en matière de cookies est légèrement différente selon chaque navigateur. L'Utilisateur peut visualiser les étapes de gestion des cookies dans le menu d'aide de son navigateur.

- [pour Internet Explorer™](#)
- [pour Safari™](#)
- [pour Chrome™](#)
- [pour Firefox™](#)
- [pour Opera™](#)

Pour plus d'information : <http://www.cnil.fr/vos-droits/vos-traces/les-cookies/conseils-aux-internautes/>

9.3. Exploitation des données

Toutes les données relatives à l'utilisation des Services collectées sont exploitées par AR24 et ses prestataires de services situés dans l'Union Européenne dans le but de mettre en œuvre son objet social ainsi que les Services. AR24 pourra notamment effectuer des analyses du volume et des typologies de pièces jointes échangées sur ses services dans un but d'amélioration des Services et de statistiques. L'ensemble des données collectées lors de l'inscription des Membres sur le Site, ou lors de l'utilisation des Services, demeurent la propriété exclusive d'AR24 et AR24 s'engage à ne pas transmettre, divulguer, vendre, louer ou commercialiser de quelque façon que ce soit ces données à des tiers autre que ses prestataires de services, sans l'accord des personnes concernées, sauf en cas d'obligation légale, ou d'injonction émanant d'une autorité judiciaire ou administrative.

Les Membres, sous réserve de justifier de leur identité auprès d'AR24, disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition ainsi qu'un droit à l'effacement, sur leurs Données Personnelles, dans les conditions du RGPD, en s'adressant à AR24 par courrier ou par courriel aux adresses figurant à l'Article 1.

En cas d'exercice du droit d'opposition par un Membre, AR24 cessera le traitement de ses Données Personnelles, sauf en cas de motif(s) légitime(s) et impérieux pour le traitement, ou

pour assurer la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice, conformément au RGPD.

Sous réserve de justifier de leur identité auprès d'AR24, les Membres disposent également du droit de récupérer leurs Données Personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et ont le droit de transmettre ces données à un autre responsable de traitement, au sens du RGPD. Lorsque cela est techniquement possible, les Membres ont le droit de demander à AR24 d'obtenir que les Données Personnelles soient transmises directement à un autre responsable de traitement, au sens du RGPD.

AR24 s'engage, conformément aux dispositions du RGPD, à ne conserver les Données Personnelles collectées que pour une durée strictement nécessaire à la mise en œuvre des Services ainsi que, le cas échéant, pour la durée nécessaire au respect de ses obligations d'archivage légales et réglementaires. Conformément à l'Article 5.3 des CGU, les Données Personnelles seront conservées par AR24 pour une durée de 10 (dix) ans. Les Données Personnelles traitées pour les finalités de gestion de la relation client seront conservées pour une durée de 10 (dix) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

AR24 peut envoyer, régulièrement ou ponctuellement, des emails d'information aux Membres, notamment, lors de l'inscription, AR24 proposera de recevoir une newsletter. Le Membre pourra refuser, et, dans l'hypothèse où il accepterait, il pourra à tout moment s'y opposer en cliquant sur le lien hypertexte de désabonnement qui se trouve en bas de chaque courrier électronique ainsi reçu.

En cas de différend entre les Parties concernant le traitement des Données Personnelles du Membre par AR24 dans le cadre du Contrat, le Membre pourra adresser sa réclamation à AR24 en le contactant aux coordonnées figurant à l'Article 1 des CGU. AR24 s'efforcera de trouver une solution satisfaisante pour le Membre, pour assurer le respect de la réglementation applicable et/ou de l'Article 9 des CGU. En l'absence de réponse d'AR24 ou si le différent persiste malgré la proposition d'AR24, le Membre a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les Services, le Site et son contenu, comprenant sans limitation tous ses éléments graphiques, visuels, sonores, photographiques et textuels, l'architecture du Site, les bases de données le constituant (les « **Contenus AR24** ») sont la propriété exclusive d'AR24 ou de leurs titulaires respectifs. Il est interdit de modifier, copier et reproduire tout ou partie des Contenus AR24 sans son autorisation écrite et préalable.

La marque et le logo AR24, ainsi que les dénominations sociales, et signes distinctifs y afférents sont la propriété exclusive d'AR24. La reproduction ou la représentation de tout ou partie de ces signes est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite et préalable d'AR24.

Le non-respect de cet Article 10 est passible de poursuites judiciaires et engage la responsabilité civile et pénale de son auteur.

11. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Les Membres Consommateurs reconnaissent que les Services sont pleinement exécutés de manière concomitante à l'expédition de la LRE, dont l'exécution immédiate est demandée par

l'Expéditeur au moment de l'envoi. En conséquence, le Membre Consommateur renonce expressément à tout droit de rétractation à cet égard.

12. GARANTIES

L'Utilisateur déclare et reconnaît que :

- les transmissions de données sur Internet ne bénéficient pas d'une fiabilité technique absolue, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines heures de la journée ;
- la fonctionnalité de signature manuscrite virtuelle des accusés de réception n'est fournie qu'à titre indicatif et sous réserve de faisabilité sur le terminal de réception du Destinataire, sans préjudice de la validité et du caractère probant de la procédure électronique d'acheminement de la LRE ;
- le traitement de l'envoi d'une LRE par l'Interface Mail peut nécessiter un temps qui ne dépend pas d'AR24 mais de l'Interface Mail elle-même et/ou du terminal de l'Expéditeur ; et
- si AR24 prend toutes les mesures possibles pour préserver ses Services de l'intrusion volontaire de virus, AR24 ne saurait contrôler le contenu des LRE et ne saurait donc garantir que ces dernières sont exemptes de tels virus.

13. RESPONSABILITE

AR24 s'engage à mettre en œuvre tous les efforts techniques nécessaires aux fins de se conformer aux dispositions réglementaires applicables à la lettre recommandée électronique, et notamment l'Article L. 100 du CPCE, les Articles 43 et 44 du Règlement eIDAS et le Décret .

En particulier, AR24 garantit qu'il bénéficie de la qualification visée dans ces textes. Les Services sont fournis par AR24 conformément à la politique identifiée par l'OID : 1.3.6.1.4.1.50034.1.1.1 disponible sur le Site.

Il appartient à chaque Utilisateur de s'assurer que son utilisation des Services se conforme aux caractéristiques spécifiques de sa situation.

De même, il est de la responsabilité de chaque Utilisateur de s'assurer de l'identité du Destinataire, de la validité de l'adresse électronique du Destinataire, de la capacité du Destinataire à accéder effectivement à la LRE au travers de son infrastructure de courrier électronique, et, le cas échéant, du consentement du Destinataire à recevoir les LRE entièrement électroniques.

AR24 ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait de l'indisponibilité de l'infrastructure technique de l'Expéditeur et/ou du Destinataire à l'une quelconque des Étapes et notamment des performances du serveur de messagerie employé par l'Expéditeur et/ou le Destinataire, en ce compris en raison de la limitation par le prestataire de messagerie de la taille des pièces jointes.

Chaque Membre garantit AR24 contre toute condamnation qui pourrait être prononcée à l'encontre d'AR24 en raison d'un manquement de la part du Membre à ses obligations au titre des CGU.

AR24 ne pourra voir sa responsabilité engagée que du fait d'une faute de sa part définitivement établie par les juridictions compétentes et passée en force de chose jugée.

AR24 s'efforce d'assurer l'exactitude et la mise à jour des informations diffusées sur le Site et à l'adresse <http://status.ar24.fr/> par lui, dont il se réserve le droit de corriger le contenu, à tout moment et sans préavis. AR24 ne peut cependant en garantir l'exactitude, l'exhaustivité, la véracité ou l'absence de modification par un tiers. En outre, AR24 décline toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omission quant au contenu des pages du Site ou à l'adresse <http://status.ar24.fr/> et à l'utilisation qui pourrait en être faite par les Membres ou des tiers, et des erreurs d'adressage de LRE en raison d'une faute ou d'un manquement du Membre.

AR24 ne saurait être tenu pour responsable de la non-communication des Évènements dès lors que le Membre n'a pas souscrit aux Alertes.

Le Site inclut des liens vers d'autres sites Internet ou d'autres sources externes. Dans la mesure où AR24 ne peut contrôler ces sites et ces sources externes, AR24 ne peut être tenu pour responsable de la mise à disposition de ces sites et sources externes, et ne saurait être tenu pour responsable quant aux contenus, publicités, produits, services ou tout autre matériel disponible sur ou à partir de ces sites ou sources externes. En outre, AR24 ne pourra être tenu pour responsable de tous dommages ou pertes avérés ou allégués consécutifs ou en relation avec l'utilisation des biens ou des services disponibles sur ces sites ou sources externes.

Le Membre est informé qu'AR24 peut être amené à divulguer tout contenu pour se conformer aux lois applicables ou si, de bonne foi, celui-ci estime qu'une telle mesure est nécessaire, notamment dans le cadre d'une procédure judiciaire, par exemple pour faire respecter les CGU, pour répondre à des plaintes et/ou des revendications invoquant la violation des droits de tiers, pour protéger ses droits ou intérêts, ses Membres, ou le public.

Les Services sont fournis en l'état. AR24 ne saurait être tenu pour responsable en cas de détérioration des logiciels du Membre et de tout piratage dont il serait victime du fait de l'utilisation des Services et qui ne serait pas directement imputable à une faute d'AR24.

Des fonctionnalités supplémentaires pour les Services sont susceptibles d'être mise en place par AR24 pour tests avant une intégration définitive dans les Services (les « **Fonctionnalités en Version Béta** »). Les Fonctionnalités en Version Béta seront clairement indiquées comme telles sur le Site et peuvent présenter des anomalies et ne proposer qu'une version limitée des fonctionnalités du Site. AR24 ne saurait garantir un maintien ou un niveau de service quelconque aux Membres sur les Fonctionnalités en Version Béta.

AR24 n'apporte aucune garantie de validité au regard du cadre réglementaire des LRE sur les envois effectués dans le cadre des Services Gratuits et des Fonctionnalités en Version Béta.

La responsabilité d'AR24 ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable à un cas de force majeure tel que défini par les juridictions françaises et dans les cas suivants : tout ordre ou décision du gouvernement ou d'une entité administrative, catastrophes naturelles, intempéries, émeutes, grèves, guerres, actes de terrorisme, interruption, suspension, réduction ou perturbations électriques ou autres ou les interruptions de réseaux de communications électroniques.

En tout état de cause, la responsabilité totale d'AR24 à l'égard des Membres Professionnels et des Membres personnes morales au titre d'un manquement au CGU ne saurait excéder les

montants effectivement perçue par AR24 au titre des Services rendus à l'Expéditeur au cours des 12 (douze) mois précédents le fait générateur de cette responsabilité. d'AR24 à l'égard des Membres Professionnels et des Membres personnes morales.

14. DISPONIBILITE DU SITE

AR24 s'efforcera dans la mesure du possible d'assurer aux Membres une accessibilité au Site et aux Services à tout moment. Les Membres peuvent suivre en direct la disponibilité du service à l'adresse suivante : <http://status.ar24.fr/>

Afin de prévenir tout incident technique, AR24 dispose d'un site de secours synchronisé avec le Site et a défini un plan d'urgence et de poursuite de l'activité visant à rétablir le service dans un délai maximal de 96 (quatre-vingt seize) heures.

L'exploitation du Site et des Services pourra être momentanément interrompue pour toute cause indépendante de la volonté d'AR24, en ce compris en cas de force majeure, de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, ou pour en faire évoluer son contenu et/ou sa présentation.

AR24 n'est pas responsable d'un non fonctionnement, d'une impossibilité d'accès, ou de mauvaises conditions d'utilisation du Site et/ou des Services, pour quelque cause que ce soit.

AR24 ne saurait être tenu responsable de tout préjudice occasionné par l'indisponibilité du Site et/ou des Services.

15. RESILIATION

En cas de non respect d'une des stipulations des CGU, AR24 se réserve le droit, sans préavis et sans aucune indemnisation, et sans préjudice d'autres recours de quelque nature que ce soit, de suspendre la fourniture de tout ou partie des Services, et notamment de suspendre en tout ou partie l'accès au Site, de clôturer le Compte du Membre et de bloquer toute nouvelle demande d'inscription de sa part, et/ou de considérer le présent contrat comme résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels AR24 ou tiers pourraient prétendre.

Cette mesure d'exclusion s'effectue sans préjudice de toutes poursuites, pénales ou civiles, dont le Membre pourrait faire l'objet de la part des autorités publiques, de tiers ou d'AR24 pour le cas où le comportement du Membre aurait porté atteinte à ses intérêts.

Tout Membre dispose de la faculté de clôturer son Compte sous réserve d'un préavis de 90 (quatre-vingt-dix) jours adressé à contact@ar24.fr. La clôture entraîne la suppression du Compte. Le Membre est informé qu'AR24 conservera les données relatives à l'identité du Membre pendant toute la Durée de Conservation.

En cas de manquement par un Utilisateur à l'une de ses obligations au titre des CGU AR24 pourra notifier ledit manquement à l'Utilisateur et mettre ce dernier en demeure de le corriger dans un délai de 8 (huit) jours. A l'expiration de ce délai, ou en cas d'impossibilité de corriger ledit manquement, AR24 pourra de plein droit résilier les CGU sans autre préavis.

AR24 pourra suspendre l'accès à un Compte dès la notification du décès d'un Membre personne physique et/ou de la dissolution d'un Membre personne morale.

AR24 ne sera tenu de permettre l'accès et/ou de transférer le contenu associé à un Compte à un ayant-droit ou à un autre tiers, que sur autorisation de justice ou au vu d'une requête valide du notaire chargé de la succession ou d'un mandataire habilité du ou des héritiers, accompagnée d'un certificat de notoriété.

En cas de résiliation, le montant de la caution qui aurait éventuellement été déposée par le Membre auprès d'AR24, ou tout prépaiement effectué par le Membre, sera restitué, minorée des montants restant alors dus à AR24.

Il incombe au Membre de procéder à la sauvegarde manuelle de l'ensemble des données lui afférent et disponibles sur la Plateforme AR24 avant la résiliation effective des CGU. La résiliation peut entraîner la suppression ou la suspension de l'accès à toutes les informations associées à ce Compte.

16. MODIFICATION DES CGU

AR24 pourra modifier à tout moment les CGU. Le Membre sera informé de la nature de ces modifications dès leur mise en ligne sur le Site.

Les modifications entreront en vigueur un mois après leur mise en ligne sur le Site. Pour les Membres inscrits postérieurement à la mise en ligne des modifications sur le Site, celles-ci leur seront immédiatement applicables, lors de l'acceptation expresse du Membre au cours du processus de validation de son Compte.

17. DISPOSITIONS DIVERSES

Si une partie quelconque des CGU devait s'avérer illégale, invalide ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, le terme ou les termes en question seraient déclarés inexistantes et les termes restants garderaient toute leur force et leur portée et continueraient à être applicables. Les termes déclarés inexistantes seront remplacés par des termes qui se rapprocheront le plus du contenu de la clause annulée et à l'intention initiale d'AR24.

18. PREUVE

18.1. Preuves relatives aux LRE

Le service de LRE entièrement électronique produit des preuves de Dépôt, d'Acceptation, de Refus et de Non-Réclamation qui sont opposables en justice. Leur authenticité est garantie par le jeton d'horodatage qualifié qu'elles contiennent et le cachet électronique avancé d'AR24 qui est apposé dessus. Ces preuves sont mis à disposition de l'utilisateur expéditeur sur le site d'AR24.

18.2. Traces techniques

Les registres informatisés (les « **Logs** »), conservés dans les systèmes informatiques d'AR24 dans des conditions de sécurité habituellement reconnues comme fiables, sont considérés comme preuves des communications, accords et paiement intervenus entre les Parties, sauf preuve contraire.

La valeur probante de ces Logs ne pourra être remise en cause du simple fait de leur caractère électronique.

19. REGLEMENT DES DIFFERENDS

19.1. Réclamation préalable

En cas de contestation relative à la fourniture des Services par AR24 ou à l'application ou l'interprétation des documents contractuels énumérés à l'Article 3 (un « **Différend** »), le Membre doit s'adresser en priorité par écrit à AR24 par courrier électronique ou postal aux coordonnées indiquées à l'Article 1, et les Parties s'efforceront d'apporter une solution amiable au Différend.

19.2. Demande de médiation

En cas d'échec de la résolution amiable du Différend ou en l'absence de réponse d'AR24 dans un délai d'un an à compter de la réception de la réclamation par AR24, le Membre peut soumettre le Différend à la médiation conformément au règlement de médiation du CMAP auquel les parties déclarent adhérer.

Pour présenter sa demande de médiation, le Membre dispose d'un formulaire de réclamation accessible sur le site du médiateur.

Les Parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

20. JURIDICTION COMPETENTE ET LOI APPLICABLE

Les CGU sont soumises au droit français.

Tout litige résultant des CGU qui n'a pas été résolu en application de l'Article 19 des CGU sera soumis à l'appréciation des tribunaux compétents, et exclusivement du ressort du Tribunal de Commerce du ressort du siège social d'AR24 pour les Membres Professionnels.

21. ENTREE EN VIGUEUR

Sans préjudice des dispositions de l'Article 16 des CGU pour les Membres existants, les CGU entrent en vigueur à compter du 15 septembre 2017.

22. CONDITIONS SPECIFIQUES AUX LETTRES RECOMMANDEES QUALIFIEES

22.1. Politique de confiance

Le service de recommandé électronique qualifié est opéré conformément à la politique de confiance identifiée par l'OID suivant : **1.3.6.1.4.1.50034.1.1.1**. Cette politique, ainsi que ses éventuelles versions précédentes, est disponible sur le Site.

Le service de recommandé électronique qualifié est qualifié au sens de l'article 44 du *Règlement européen n° 910/2014 du 23 juillet 2014* ; à ce titre, il est référencé dans la liste de confiance française (<https://www.ssi.gouv.fr/uploads/2016/07/tl-fr.xml>) et peut y être retrouvé grâce à l'OID ci-dessus.

22.2. Format des preuves

Les preuves produites par le service de recommandé électronique qualifié sont identifiables par la mention de l'OID ci-dessus et le logo européen¹ identifiant les services de confiance qualifiés :



22.3. Point de contact

Le point de contact du service de recommandé électronique qualifié est le même que celui du service non qualifié (§1.1).

22.4. Obligations relatives aux MIE

En cas de remise d'un moyen d'identification électronique (MIE) à un Destinataire ou un Expéditeur, celui-ci doit :

- Protéger celui-ci de toute perte ou divulgation
- Révoquer sans délai le MIE en cas de perte, vol, compromission ou de suspicion de compromission des moyens fournis

Les MIE sont strictement personnels et ne doivent pas être communiqués ou transmis à des tiers. L'utilisateur est responsable de l'utilisation qui est faite du MIE qui lui a été remis.

22.4.22.5. Signalement des modifications

Le service de recommandé électronique qualifié ne procède à aucune modification des données contenues dans les LRE.

¹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/eu-trust-mark>