

CGU AR24

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 légales

1.1. Éditeur du Site

- Raison Sociale : AR24
- Numéro d'inscription : RCS de Créteil sous le n° 809 480 122 Capital social : 1.177 euros
- Adresse du siège social : 45/47 Boulevard Paul Vaillant Couturier, 94200 Ivry-Sur-Seine
- Email : ar24.contact@docaposte.fr
- Téléphone : 0811 69 05 45

Directeur de la publication du Site : Monsieur Clément Schneider, Directeur général

1.2. Hébergeur du Site

- Raison sociale : AR24
- Numéro d'inscription : RCS de Créteil sous le n° 809 480 122
- Adresse du siège social : 45/47 Boulevard Paul Vaillant Couturier, 94200 Ivry-Sur-Seine
- Téléphone : 03 88 51 69 75

2. Définitions

- 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 la conservation 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 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 accès 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

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 bénéficier 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 prénom et 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, 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 effectuées 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 ar24.contact@docaposte.fr. Cette procédure sera facturée au Membre Professionnel 40 € TTC.

5. Procédure d'envoi, de réception et les durées de conservation applicables à l'ensemble des Services

5.1. Lettre recommandée électronique (« LRE »)

L'envoi d'une LRE implique une identification de l'Expéditeur à un degré de confiance élevé. La réception d'une LRE implique une identification du Destinataire à un degré de confiance substantiel. La Plateforme AR24 inclut les fonctionnalités permettant de répondre à ces deux degrés d'identification.

Lors de l'envoi d'une LRE au travers 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 de conservation pour le compte de l'Expéditeur et du Destinataire (« la Conservation »).

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 :

- accepter et accéder à la LRE (« l'Acceptation »),
- refuser explicitement la LRE (le « Refus »), ou
- 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.

AR24 pourra mettre à disposition également une preuve de non-distribution à des fins informatives, cette preuve allant au-delà des obligations légales d'AR24.

Chaque « Étape » (Dépôt, Horodatage, Première Présentation, Acceptation, Refus et/ou Non-Réclamation) est consignée et conservée 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.

Conformément à l'article R. 53-4. du CPCE, en cas de retard dans la réception ou en cas de perte des données, la responsabilité du prestataire est engagée dans les conditions prévues au 3° de l'article R. 2-1 du CPCE.

5.2. LR Papier (ou « LR 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 (« LR Hybride » ou « LR Papier »). Le choix d'un recours à une LR Hybride doit être exprimé par l'Expéditeur avant l'envoi de la LR Hybride considérée.

Également, l'Expéditeur transmet, avant l'envoi, uniquement des fichiers pouvant être imprimés. Ils doivent être ainsi lisibles par une machine, c'est-à-dire qu'ils ne doivent pas être cryptés, protégés ou verrouillés. En cas de transmission d'un fichier ne pouvant être imprimé, AR24 ne saurait voir, d'aucune façon, sa responsabilité engagée.

Au moment de la remise de la LR Hybride, le prestataire de services postaux consigne sur la preuve de distribution les informations identiques à celles 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 LR 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. AR24 peut proposer à l'Expéditeur de recevoir une numérisation de la preuve de l'avis de réception. Cette option n'est pas gratuite et fait l'objet de conditions particulières mentionnées sur la page Tarifs disponible sur ar24.fr.

En cas d'absence du Destinataire d'une LR 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. Envoi recommandé électronique simple (« ERE »)

L'envoi d'un ERE n'implique pas d'identification de l'Expéditeur et du Destinataire.

Lors de l'envoi d'un ERE au travers de la Plateforme AR24 (le « Dépôt »), AR24 effectue une sauvegarde du contenu de l'ERE sur son infrastructure technique, notamment aux fins d'horodatage de l'empreinte de l'ERE (« l'Horodatage ») et de conservation pour le compte de l'Expéditeur et du Destinataire (« la Conservation »).

Seule la preuve de dépôt et d'envoi bénéficie d'un horodatage. AR24 se réserve le droit de proposer ultérieurement un horodatage sur les autres preuves générées à la suite de l'envoi d'un ERE.

Le Destinataire est ensuite notifié par AR24 qu'un ERE lui est adressé, sans pour autant avoir connaissance du contenu de l'ERE 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 :

- accepter et accéder à l'ERE (« l'Acceptation »),
- refuser explicitement l'ERE (le « Refus »), ou
- ignorer l'ERE (la « Non Réclamation »).

En cas de Refus ou de Non Réclamation, le Destinataire ne pourra alors plus prendre connaissance du contenu de l'ERE 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.

AR24 pourra mettre à disposition également une preuve de non-distribution à des fins informatives, cette preuve allant au-delà des obligations légales d'AR24.

Chaque « Étape » (Dépôt, Horodatage, Première Présentation, Acceptation, Refus et/ou Non-Réclamation) est consignée et conservée par AR24, qui en tient l'Expéditeur informé : AR24 notifie l'Expéditeur par courrier électronique envoyé à l'adresse électronique de l'Expéditeur.

5.4. Lettre recommandée Optimale (« LR Optimale »)

La LR Optimale permet d'aller vers la dématérialisation de manière progressive. La LR Optimale permet au Destinataire de choisir le type de lettre recommandée

qu'il souhaite recevoir. En effet, une demande de consentement est transmise au Destinataire afin de savoir s'il préfère obtenir une lettre recommandée au format électronique, la LRE, ou une lettre recommandée par voie postale, la LR Hybride. AR24 enverra le recommandé selon la forme choisie par le Destinataire. L'Expéditeur doit ainsi, renseigner à la fois l'adresse électronique et l'adresse postale de son Destinataire. Si le Destinataire n'apporte pas de réponse dans le délai choisi par l'Expéditeur, il sera automatiquement notifié par LR Papier.

5.5. Gestionnaire de consentements

Le gestionnaire de consentements est un outil pour les Expéditeurs afin qu'ils puissent gérer de manière efficace les consentements donnés par leurs Destinataires. Dans ce cadre, l'Expéditeur mandate AR24 pour recueillir ce consentement. Le gestionnaire de consentements se présente sous la forme d'un carnet d'adresses, que l'Expéditeur peut remplir de trois manières différentes. L'Expéditeur peut :

- permettre à son Destinataire de donner son consentement depuis un lien personnalisé envoyé par l'Expéditeur (« Option 1 »).
- envoyer à son Destinataire une demande de consentement. Tous les consentements obtenus sont automatiquement ajoutés sous la forme d'une liste dans le gestionnaire (« Option 2 »).
- ajouter manuellement un Destinataire ayant déjà consenti (ou refusé) à recevoir des LRE (« Option 3 »).

L'Option 1 implique, notamment, pour l'Expéditeur de générer un lien personnalisé et de partager ledit lien au Destinataire, qui remplira le formulaire dédié et donnera son consentement. Le consentement obtenu sera consigné dans le gestionnaire.

L'Option 2 implique, notamment, pour l'Expéditeur de renseigner les coordonnées du Destinataire pour que AR24 puisse envoyer un email de recueil de consentement. L'Expéditeur doit indiquer le temps maximum accepté pour

obtenir une réponse du Destinataire ; ce temps étant limité par défaut par AR24. Le consentement obtenu sera consigné dans le gestionnaire.

L'Option 3 implique, notamment, pour l'Expéditeur d'ajouter les consentements de Destinataires qui ont déjà été obtenus ou refusés.

5.6. L'avis électronique pour les syndics de copropriété

L'avis électronique est un procédé électronique mis en œuvre par l'intermédiaire de AR24, prestataire de services de confiance qualifié, et garantissant l'intégrité des données, la sécurité, ainsi que la traçabilité des communications, dans les conditions prévues aux articles 64-5 à 64-9 du décret n°67-223 du 17 mars 1967 modifié par Décret n°2020-834 du 2 juillet 2020 (ci-après « **Avis électronique** »).

L'envoi et la réception de l'Avis électronique n'implique pas d'identification de l'Expéditeur et du Destinataire.

AR24 délivre à l'Expéditeur un récépissé du dépôt électronique de l'envoi ainsi qu'un justificatif de la transmission de l'envoi par ses soins au destinataire (« Preuve de dépôt et de transmission »)

L'Avis électronique adressé au Destinataire par AR24, afin de l'informer qu'un envoi électronique lui a été transmis, comporte :

- 1° Le nom de l'expéditeur de l'envoi électronique ;
- 2° L'objet de l'envoi électronique ;
- 3° Un lien hypertexte invitant le destinataire à télécharger le contenu de l'envoi adressé par l'expéditeur, disponible pendant au moins vingt et un jours à compter de la transmission de l'avis électronique ;
- 4° La reproduction de la mention suivante : “ En application du second alinéa de l'article 64-2 du décret n° 67-223 du 17 mars 1967, le délai que les notifications et mises en demeure par voie électronique font courir a pour point de départ le lendemain de la transmission de l'avis électronique au destinataire. Pour le présent envoi, la date de transmission est le : ”.

Si AR24 constate, passé un délai de 48 heures après la transmission de l'Avis électronique au Destinataire, que ce dernier n'a pas procédé au téléchargement du contenu de l'envoi électronique qui lui a été adressé, le prestataire lui adresse un message de rappel.

Si le Destinataire a téléchargé le contenu de l'envoi électronique adressé, AR24 met à disposition de l'Expéditeur une preuve d'accusé de réception.

Si le Destinataire n'accède pas au contenu de l'Avis électronique, AR24 met à disposition de l'Expéditeur une preuve de non-réclamation.

AR24 pourra mettre à disposition également une preuve de non-distribution à des fins informatives, cette preuve allant au-delà des obligations légales d'AR24.

5.7. Conservation

5.7.1. Conservation LRE

La Conservation est réalisée pour une période de : 10 (dix) ans pour les fichiers de preuve, et de 10 (dix) ans pour les traces à compter du Dépôt de la LRE considérée, y compris son contenu (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 :

1. l'identité de l'expéditeur de la LRE ;
2. une preuve de validation de l'identité de l'Expéditeur ;
3. une référence au document faisant l'objet de la demande de LRE ;

4. les jetons d'horodatage électronique qualifié correspondant à la date et heure d'envoi de la LRE ;
5. l'identité du Destinataire de la LRE ;
6. une preuve de validation de l'identité du Destinataire ;
7. les données relatives à la sécurisation de l'envoi de la LRE (cachets électroniques et empreinte de la LRE).

5.7.2. Conservation ERE

La Conservation est réalisée pour une période de : 10 (dix) ans pour les fichiers de preuve, et de 10 (dix) ans pour les traces à compter du Dépôt de l'ERE considéré, y compris son contenu (la « Durée de Conservation »). À l'issue de la Durée de Conservation, AR24 procédera à la suppression de l'ERE considéré 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 ERE, AR24 enregistre et conserve les éléments d'information relatifs à :

1. l'identité de l'expéditeur de l'ERE ;
2. une référence au document faisant l'objet de la demande de l'ERE ;
3. les jetons d'horodatage électronique qualifié correspondant à la date et heure d'envoi de l'ERE ;
4. l'identité du Destinataire de l'ERE ;
5. les données relatives à la sécurisation de l'envoi de l'ERE (cachets électroniques et empreinte de l'ERE).

5.7.3. Conservation consentement (gestionnaire de consentement)

La Conservation est réalisée pour une période de : 10 (dix) ans pour les fichiers de preuves du consentement recueilli.

5.7.4. Conservation Avis électronique

AR24 conserve les preuves de dépôt et de transmission pour une durée minimale d'un an.

AR24 conserve la preuve de l'historique de la transmission et des éventuels incidents survenus durant celle-ci pendant une durée minimale d' 1 (un) an. L'expéditeur a accès à ces informations pendant un an minimum.

Il incombe aux Membres qui le souhaitent de procéder au téléchargement de ces données avant l'expiration de la durée de conservation.

5.7.5. Conservation LR Hybride

AR24 conserve les preuves de dépôt et de transmission pour une durée minimale d'1 (un) an.

AR24 conserve la preuve de l'historique de la transmission et des éventuels incidents survenus durant celle-ci pendant une durée minimale d' 1 (un) an. L'Expéditeur a accès à ces informations pendant un an.

Dans le cas où l'Expéditeur a choisi de recevoir une numérisation de la preuve de l'avis de réception, les AR signés/plis recommandés non distribués seront archivés physiquement pendant dix (10) ans à compter de leur réception par MAILEVA, sous-traitant ultérieur d'AR24. L'image des AR signés et le statut des plis non distribués sont accessibles sur le site d'AR24 pendant dix (10) ans à compter de leur mise à disposition.

5.8. 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 qui les concerne et afférents à l'ensemble des Services, en se rendant sur la page du Site prévue à cet effet. Concernant spécifiquement la LRE, les éléments de preuve sont ceux décrits à l'Article 18.1.

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 (1), (2), (3), (4) et (5) de l'article 5.7.1 ci-dessus.

Les éléments de preuves techniques décrits à l'Article 18.2 ci-dessous couvrent les informations mentionnées aux points (2) et (6) de l'article 5.7.1. ci-dessus et ne sont pas réversibles.

6. Obligations d'AR24

AR24 s'engage à ne pas accéder au contenu des envois échangés au travers des Services, sauf à la demande expresse du Membre concerné ou sur réquisition des autorités ou par l'usage d'un antivirus. AR24 est tenu de vérifier par l'usage d'un antivirus, la présence ou l'absence de virus, vers ou autres programmes malveillants dans les fichiers joints aux envois. En cas de détection d'un virus, vers ou autres programmes malveillants, l'Expéditeur ne pourra poursuivre son envoi. AR24 se réserve le droit de détruire la pièce jointe sans délai. Dans l'hypothèse où un Expéditeur venait à multiplier l'envoi de fichiers contenant virus, vers, ou programmes malveillants, AR24 se réserve le droit de bloquer son Compte. Si un fichier joint contenant un virus, vers ou autres programmes malveillants était détecté postérieurement à son envoi, il pourrait être supprimé par AR24 et aucun remboursement de l'envoi ne serait envisageable.

AR24 s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour répondre aux exigences applicables à l'ensemble des produits du Services. 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 ar24.contact@docaposte.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 des Services 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 ou Avis électronique. .

Les Membres reconnaissent être informés des informations suivantes et par conséquent exonèrent AR24 de toute carence à l'obligation précontractuelle d'information :

- En droit français, au regard de l'article L 100 du Code des postes et des communications électroniques, seule une LRE est strictement équivalente à une lettre recommandée papier.
- L'ERE, qui trouve son fondement dans l'article 43 §1 du Règlement (UE) eIDAS, ne pourra être choisi uniquement lorsque le contexte légal n'exige pas expressément l'utilisation de la « lettre recommandée ».
- L'article L100 I. alinéa 2 du Code des postes et des communications électroniques dispose que dans le cas où le destinataire n'est pas un professionnel, celui-ci doit avoir exprimé à l'expéditeur son consentement à recevoir des LRE. Le consentement à recevoir des ERE est, quant à lui, conseillé ad probationem – id est. Il participe à la preuve de fiabilité du système qui doit être rapportée en cas de contestation. Il est ainsi fortement recommandé de le recueillir.
- Les lois spéciales peuvent déroger aux lois générales, notamment au regard du régime juridique général applicable au recueil du consentement du Destinataire non professionnel. Ainsi, certaines lois spéciales imposent à l'Expéditeur d'obtenir le consentement de son Destinataire, qu'il soit qualifié de professionnel ou non. Il incombe au Membre de s'informer pleinement des lois qui sont applicables à sa situation, avant l'utilisation des Services.

En tant qu'Expéditeurs de LRE, 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;

- 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 leurs 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, des obligations spécifiques et supplémentaires s'appliquent à l'Utilisateur (voir § 22).

En tant qu'Expéditeur d'ERE, les Membres garantissent :

- qu'ils ont, lors du dépôt d'un ERE, transmis à AR24, 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 ;

- qu'ils ont compris qu'il est conseillé ad probationem id est d'obtenir l'accord du Destinataire, lorsque celui-ci est un non professionnel, pour lui adresser une ERE et qu'ils sont en mesure de le prouver. L'Expéditeur peut mandater AR24 pour recueillir ce consentement au travers de l'interface de gestionnaire de consentements prévue à cet effet.
- l'identité du Destinataire, la validité de l'adresse électronique de contact à laquelle l'ERE sera adressé 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 leurs Dépôts tout virus, vers, bombe logique ou tout contenu pouvant être assimilés à du courrier non désiré.

En tant qu'Expéditeur de LR Hybride, les Membres garantissent :

- qu'ils ont, lors du dépôt, transmis à AR24 :

(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) Le statut, les nom et le prénom ou la raison sociale du Destinataire ainsi que son adresse postale et le pays de destination. (iii) les références de dossier et de Client (optionnel)

(iv) les paramètres d'impression : noir et blanc ou couleur ; recto/verso ou recto uniquement.

(v) le format de réception de la preuve de réception : postale ou e-mail

(vi) l'ajout ou non d'un texte pour accompagner les pièces jointes

(vii) le message rédigé et ajouté les pièces jointes. Concernant l'ajout des pièces jointes, seuls des PDF au format A4 portrait (210 x 297 mm) sont acceptés. L'envoi ne sera pas effectué si cette condition n'est pas respectée. De même, le PDF doit être lisible par une machine.

- comprendre que la LR hybride doit être imprimée et mise sous pli puis livrée en Poste. Un délai incompressible, indépendant d'AR24, est ainsi nécessaire pour que la re-matérialisation soit effectuée.
- ne pas porter atteinte à leurs obligations contractuelles ou légales et à ne pas introduire lors de leurs Dépôts tout virus, vers, bombe logique ou tout contenu pouvant être assimilés à du courrier non désiré.

En tant qu'Expéditeur d'une demande de consentement via le gestionnaire de consentements, les Membres garantissent :

- avoir compris qu'AR24 agit uniquement, en tant que mandataire, pour le recueil technique du consentement du Destinataire. AR24 n'est pas responsable en cas d'oubli par l'Expéditeur du recueil d'un consentement d'un Destinataire alors que cela aurait dû être le cas. L'Expéditeur s'engage ainsi à mettre en œuvre, notamment les moyens organisationnels nécessaires afin de répondre au Destinataire dans le cas où ce dernier choisirait de retirer son consentement ;
- Transmettre à AR24 que des informations et données personnelles exactes et conformes à la réalité ;
- AR24, concernant le recueil de consentement par lien généré,
 - contre toute utilisation non conforme à l'objectif poursuivi du gestionnaire de consentements. L'Expéditeur ne saurait détourner la finalité du lien à partager et relier directement ou indirectement AR24 à un contenu illicite.

- contre tout recours en cas d'utilisation d'un exemple de mail mis à disposition par AR24 à l'Expéditeur.

En tant que syndic de copropriété, Expéditeur d'un Avis électronique, les Membres garantissent :

- transmettre à AR24 que des informations et données personnelles exactes et conformes à la réalité
- conformément au décret applicable, que chaque copropriétaire concerné en soit informé au moins quinze jours avant le premier envoi effectué par ce moyen, sans que cette formalité soit prescrite à peine d'irrégularité de l'acte.

8. Conditions financières

Sauf Conditions Particulières, tout envoi ou tout autre produit faisant l'objet du Service est facturé à l'Expéditeur pour les montants indiqués sur le Site lors de cet envoi et rappelé au sein de la Plateforme AR24.

La non-remise d'une LRE ou tout autre produit faisant l'objet du Service 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. De même, la non-remise d'une LR Hybride en raison de la transmission à AR24 d'un fichier ne pouvant être imprimé ne saurait invalider la facturation par AR24.

Pour les professionnels, la facturation de l'utilisation des Services s'effectue au début du mois pour tout produit envoyé durant le mois précédant. Pour les particuliers, la facturation s'effectue le jour même de l'envoi.

AR24 peut autoriser les Utilisateurs à tester les Services de manière gratuite (les « Services Tests »). Cependant, les Services utilisés dans le cadre des

Services Tests ne peuvent être effectués qu'aux finalités de test et ne sauraient bénéficier d'aucune garantie.

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. Le présent alinéa ne s'applique pas aux clients personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité professionnelle (consommateurs tels que définis par l'article liminaire du Code de la consommation)

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

9. Données personnelles des Membres

9.1. Généralités

Définition

Dans le présent article, les termes et expressions identifiés par une majuscule sont définies dans l'article 4 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement »).

Engagement de AR24

Le Membre a sélectionné AR24 au regard de son engagement quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à respecter les exigences du présent article et du Droit applicable à la protection des données et à garantir la protection des droits des personnes concernées. AR24 veille par ailleurs à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

Caractéristique du Traitement :

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 »).

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.

AR24 met à disposition une Politique de confidentialité permettant de décrire les caractéristiques du traitement : <https://www.ar24.fr/politique-de-confidentialite-inscription/>

AR24 s'engage à tenir un registre des catégories d'activités de traitements effectués pour le compte du Membre Professionnel, registre qui doit se présenter sous une forme écrite.

Il est précisé que AR24 ne transmettra pas le registre au Membre professionnel en dehors des cas de contrôles réalisés par l'Autorité de contrôle et sur demande expresse de cette dernière.

9.2. Cookies

AR24 s'engage à ce que la collecte et le traitement, effectués sur notre Site, soient conformes au Règlement général sur la protection des données (RGPD), à la « loi Informatique et Libertés » et des lignes directrices CNIL issues des Délibérations.

Après consentement, la connexion à notre Site donne lieu à l'apposition de cookies dans les conditions définies dans la Politique de cookies accessible à l'adresse : <https://www.ar24.fr/politique-cookies-ar24/>

9.3. Exploitation des données

Sécurité et confidentialité des Données à caractère personnel

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.

AR24 s'engage à mettre en œuvre les mesures de protection physiques, logiques et d'organisation nécessaires pour préserver la sécurité des Données à caractère personnel, adaptées au risque que présente le Traitement et, notamment, empêcher qu'elles ne soient détruites, perdues, déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès, de manière accidentelle ou illicite.

En cas de Violation de données, AR24 doit, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, notifier au Membre Professionnel cette violation dans le respect du Règlement. AR24 s'engage à coopérer pour permettre au Membre Professionnel de notifier la violation de données à l'Autorité de contrôle.

Sous-traitant ultérieur

Toutes les données relatives à l'utilisation des Services collectées sont exploitées par AR24 et ses prestataires de services situés dans l'Union Européenne ou, pour certaines prestations spécifiques, hors de l'Union européenne (Tunisie), dans le but de mettre en œuvre son objet social ainsi que les Services. Dans le cas où AR24 procèderait à un transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers, conformément à la réglementation en vigueur, AR24 exige de ses sous-traitants qu'ils fournissent les garanties appropriées notamment la signature de clauses contractuelles types de la Commission européenne ou l'adoption par ces derniers de Règles d'entreprise contraignantes (Binding Corporate Rules). Le transfert des données en Tunisie a pour finalité les activités de support téléphonique pour les destinataires des LRE/ERE et implique uniquement le transfert de données non directement

identifiantes relatives au recommandé (numéros de courriers par exemple) et l'enregistrement d'appels pour une durée de trois mois maximums.

Le Membre Professionnel autorise AR24, de façon générale, à faire intervenir un sous-traitant, qu'il fasse partie ou non du Groupe Docaposte. La liste de ces sous-traitants figure sur la page dédiée du site AR24 et est, le cas échéant, disponible à la demande d'un Membre. AR24 informera, dans un délai raisonnable et au minimum dans un délai de 5 jours, le Membre Professionnel de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, donnant ainsi au Membre Professionnel la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. AR24 a la possibilité de répondre au Membre Professionnel pour apporter des éléments de nature à lever ces objections et/ou réserves. Dans le cas où le Membre professionnel maintient ses objections et/ou réserves rendant impossible la poursuite de la relation contractuelle liant les Parties, le contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties. La résiliation par le Membre se fera conformément à l'article « Résiliation ».

AR24 s'engage à ce que le(s) contrat(s) qu'il met en place avec ses éventuels Sous-traitants ultérieurs contien(nen)t des engagements au moins aussi stricts que ceux prévus au présent article.

AR24 restera pleinement responsable envers le Membre en cas de non-respect par le Sous-traitant ultérieur de ses obligations en matière de protection des données.

Droits des personnes concernées

Les Membres, sous réserve de justifier de leur identité auprès d'AR24, et dans la mesure où cela est légalement possible, 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 dans les politiques de confidentialités dédiées.

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 par ailleurs à :

- Communiquer au Membre Professionnel dans les meilleurs délais, toute demande de communication des Données à caractère personnel ou d'accès à celles-ci qui lui aurait été faite directement par une personne concernée ou quelle que soit l'autorité dont elle émane, sauf dans le seul cas où cette communication lui est interdite par ladite personne concernée, et à assister et coopérer avec le Membre Professionnel pour satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des Données à caractère personnel ;
- Aider le Membre Professionnel, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus par le Droit applicable à la protection des données ;

Durée de conservation et destruction

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 de conservation prévues au contrat, et celles légales et réglementaires. Les Données Personnelles nécessaires pour l'utilisation du Service seront conservées par AR24 pour une durée, telle que

définit dans l'article « Conservation ». Les Données Personnelles traitées pour les finalités de gestion de la relation client seront conservées pour une durée prévue dans la Politique de confidentialité accessible au lien suivant : <https://www.ar24.fr/politique-de-confidentialite/>.

A l'expiration des durées de conservation, AR24 s'engage à ce que les données soient supprimées de façon sécurisée et automatiquement.

En l'absence de toute utilisation du Service, et dans la mesure où un Membre a fait valoir son droit à l'effacement de ses données, y compris la suppression de son compte conformément à l'article « Résiliation », l'ensemble des données résiduelles issues de sauvegarde, seront détruites dans un délai maximum de six mois, à compter de la prise en compte de la demande. Le délai de six mois étant lié à la politique de sauvegarde d'AR24.

Prestations d'Assistance au Membre Professionnel

Sur acceptation expresse et préalable par le Membre Professionnel d'un devis émis par AR24 spécifiquement pour des prestations d'assistance au Membre Professionnel, AR24 pourra aider le Membre Professionnel à garantir le respect de ses obligations prévues par le Droit applicable à la protection des données en matière de sécurité des données, compte tenu des informations à sa disposition. Dans le cas où le Membre Professionnel ferait l'objet d'un contrôle de la part d'une Autorité de contrôle, AR24 s'engage à coopérer avec le Membre Professionnel et avec l'Autorité de contrôle.

Règlement des différends

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. Propriété 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 rétractation

Les Membres Consommateurs reconnaissent que les Services sont pleinement exécutés de manière concomitante à la prestation fournie par AR24 , 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. Le Membre Consommateur confirme renoncer à tout droit de rétractation en cochant une case préalablement au paiement du service.

Concernant spécifiquement les Moyens d'identification numériques, ceux-ci sont nettement personnalisés. 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 ;
- si AR24 prend toutes les mesures possibles pour préserver ses Services de l'intrusion volontaire de virus, AR24 ne saurait contrôler de manière infaillible le contenu de l'ensemble des envois et ne saurait donc garantir que ces dernières sont exemptes de tels virus.

13. Responsabilité

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 d'application de l'art. 93 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

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 : 1.3.6.1.4.1.50034.1.1.2 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..

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.

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 le Code civil, 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, à l'exception des cas visés par les articles R. 53-4 et R. 2-1 du Code des Postes et des Communications Electroniques, la responsabilité totale d'AR24 à l'égard des Membres Professionnels et des Membres personnes morales au titre d'un manquement aux CGU ne saurait excéder les montants effectivement perçus par AR24 au titre des Services rendus à l'Expéditeur au cours des 12 (douze) mois précédant le fait générateur de cette responsabilité d'AR24 à l'égard des Membres Professionnels et des Membres personnes morales.

14. Disponibilité 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 sauvegarde externalisée et a défini un plan d'urgence et de poursuite de l'activité visant à rétablir le service dans un délai maximal de 120 (cent vingt) 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. Résiliation

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.

Sous réserve des dispositions particulières, tout Membre dispose de la faculté de clôturer son Compte sous réserve d'un préavis de 90 (quatre-vingt-dix) jours adressé à ar24.contact@docaposte.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 restants 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 mises à disposition de l'utilisateur expéditeur sur le site d'AR24. AR24 pourra mettre à disposition également une preuve de non-distribution à des fins informatives, cette preuve allant au-delà des obligations légales 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. Règlement des différends

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, LES UTILISATEURS SONT INFORMES QU'ILS ONT LA POSSIBILITE DE SAISIR LE MEDiateur DU GROUPE LA POSTE QUI EST COMPETENT POUR TOUT LITIGE CONCERNANT L'ENSEMBLE DES SERVICES COUVERTS PAR LES PRESENTES CGU. LA PROCEDURE DE MEDIATION EST GRATUITE ; LE MEDiateur PEUT ETRE SAISI PAR L'UTILISATEUR, SOIT DIRECTEMENT, SOIT PAR UN INTERMEDIAIRE (AVOCAT, AUTRE MEDiateur, ETC.).

LA SAISINE PEUT ETRE EFFECTUEE :

- SOIT DE MANIERE INFORMATIQUE SUR LE SITE INTERNET DU MEDiateur DE LA CONSOMMATION DU GROUPE LA POSTE : [HTTPS://MEDIATEUR.GROUPELAPOSTE.COM](https://mediateur.groupelaposte.com)

- SOIT PAR COURRIER A L'ADRESSE SUIVANTE :

LE MEDiateur DU GROUPE LA POSTE CP D160 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA 75757 PARIS CEDEX 15

EN OUTRE, LES UTILISATEURS CONSOMMATEURS ONT LA FACULTE DE SE RENDRE SUR LA PLATEFORME DE REGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES, MISE EN ŒUVRE PAR LA COMMISSION EUROPEENNE CONFORMEMENT A L'ARTICLE 14 DU REGLEMENT (UE) N°524/2013, EN VUE DE FACILITER LE REGLEMENT INDEPENDANT PAR VOIE EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES EN LIGNE ENTRE CONSOMMATEURS ET PROFESSIONNELS DE L'UNION EUROPEENNE. CETTE PLATEFORME EST ACCESSIBLE AU LIEN SUIVANT : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

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

20. Juridiction compétente 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. Entrée en vigueur

Sans préjudice des dispositions de l'Article 16 des CGU pour les Membres existants, les CGU entrent en vigueur à compter de 30 jours après leur publication.

22. Conditions spécifiques aux lettres recommandées électroniques

22.1. Schéma de certification du service d'Envoi de Recommandé Electronique Qualifié

AR24 renouvelle tous les 2 ans la qualification de son service d'envoi recommandé électronique. Pour cela AR24 fait appel à un organisme d'évaluation de la conformité qui évalue la conformité d'AR24 au référentiel documentaire suivant :

<i>Norme ETSI</i>	<i>ETSI 319 401</i>	<i>Exigences générales applicables aux PSCO (Prestataires de Service de Confiance)</i>
<i>Norme ETSI</i>	<i>ETSI 102 640-3</i>	<i>Exigences SSI relatives au Registered Electronic Mail</i>
<i>Exigences ANSSI</i>	<i>ANSSI PSCO</i>	<i>Prestataires de services de confiance qualifiés - Critères d'évaluation de la conformité au règlement eIDAS</i>
<i>Exigences ANSSI</i>	<i>ANSSI PSRE</i>	<i>Services d'envoi recommandé électronique qualifiés - Critères d'évaluation de la conformité au règlement eIDAS</i>

Le rapport d'audit rédigé par l'organisme d'évaluation de la conformité est transmis à l'ANSSI conformément au processus de qualification des services qualifiés, c'est ensuite l'ANSSI qui détermine l'issue de l'évaluation.

22.2. Politique de service

Le service de recommandé électronique qualifié est opéré conformément à la politique de service identifiée par l'OID suivant : 1.3.6.1.4.1.50034.1.1.2. 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.

22.3. 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 européen^[1] identifiant les services de confiance qualifiés :

22.4. Point de contact

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

22.5. 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.

22.6. Signalement des modifications

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