

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE « PVID »

NOUS VOUS REMERCIONS DE BIEN VOULOIR LIRE ATTENTIVEMENT LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CI-APRES DENOMMEES « **CGU** ») DU SERVICE DE VERIFICATION D'IDENTITE A DISTANCE. CELLES-CI CONTIENNENT DES INFORMATIONS IMPORTANTES RELATIVES A VOS DROITS, RECOURS ET OBLIGATIONS.

L'UTILISATION DU SERVICE SUPPOSE L'ACCEPTATION SANS RESERVE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION QUI S'IMPOSENT A CHACUN DES UTILISATEURS.

LES PARTIES DECLARENT AVOIR REÇU TOUTES LES INFORMATIONS NECESSAIRES, PREALABLEMENT A LEUR ENGAGEMENT, AU MOYEN DES PRESENTES CGU AINSI QUE DE TOUT AUTRE DOCUMENT QUI POURRAIT ETRE PORTE A LEUR CONNAISSANCE

Préambule

Le Service est accessible au travers d'une interface web depuis un navigateur. AR24 pourra être à même de rendre le Service accessible au travers d'autres médias. Les fonctionnalités varieront en fonction du média utilisé.

Le présent document vise à présenter les conditions dans lesquelles l'Utilisateur peut utiliser le Service. Les termes précédés d'une majuscule renvoient aux définitions contenues à l'article « Définitions ».

Définitions

CGU : désigne les présentes conditions générales d'utilisation des Services (y compris tout document qui est expressément inclus par référence dans les présentes conditions générales), toutes éventuelles conditions particulières indiquées par AR24 ainsi que leurs éventuels avenants.

Commanditaire : entité responsable d'un service métier ayant recours à un service de vérification d'identité à distance.

Dossier de preuve : élément conservé par AR24 rassemblant les informations pertinentes à produire pour la résolution de litiges, ou en cas d'enquête et notamment afin de fournir des preuves en justice. Les données contenues dans le dossier de preuve ne sont pas conservées à des fins de traitement biométrique.

Légitime détenteur du Titre d'identité : personne à qui le Titre d'identité a été émis par le pays émetteur, et dont l'identité est représentée par ce Titre d'identité.

Opérateur : personnel du service de vérification d'identité à distance en charge de vérifier l'identité des utilisateurs, de prononcer le verdict « succès » ou « échec » de la vérification d'identité à distance et d'alerter un référent fraude en cas de suspicion d'usurpation d'identité.

Résultat de la vérification d'identité à distance : ensemble d'informations transmis par le service de vérification d'identité à distance au service métier et comprenant le verdict (succès ou échec) de la vérification d'identité à distance, le motif de l'échec le

cas échéant, les attributs d'identité relatifs aux utilisateurs requis par le service métier et vérifiés par le prestataire, ainsi que les éventuelles données complémentaires requises par le service métier.

Service métier : service auprès duquel l'utilisateur souhaite s'identifier, relevant de la responsabilité du commanditaire, faisant appel au service de vérification d'identité à distance

Site : désigne le site web sécurisé édité par AR24 permettant à un Utilisateur de procéder au parcours d'identification.

Terminal : matériel informatique (téléphone portable, tablette, ordinateur, etc.) utilisé pour acquérir les données d'identification de l'Utilisateur.

Titre d'identité : document officiel certifiant l'identité d'une personne. Sont acceptés dans le cadre des CGU les titres d'identité référencés par AR24 dans le parcours.

Usurpation d'identité : action consistant à utiliser frauduleusement les données d'identification d'un tiers. Dans le cadre de ce Service, la notion d'usurpation d'identité englobe également l'altération de l'identité, consistant à utiliser des données d'identification frauduleuses qui n'appartiennent pas à une personne existante.

Utilisateur : personne physique dont l'identité est vérifiée par le service de vérification d'identité à distance.

Objet du Service

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ont pour objet de définir les relations contractuelles entre AR24 et l'Utilisateur concernant l'accès et l'utilisation du Service.

À tout moment, AR24 se réserve le droit d'apporter des modifications au Service et par conséquent aux présentes CGU. Toute modification entre en vigueur à compter de leur publication ou, le cas échéant, à toute autre date qui serait indiquée. AR24 fera en sorte de porter à la connaissance des Utilisateurs toute modification des CGU, il appartient toutefois à l'Utilisateur avant toute utilisation du Service de se

référer à la dernière version des CGU accessible à tout moment sur le Site.

Mentions légales

Editeur et Hébergeur : La société AR24 SIREN 809 480 122 (RCS Créteil), Capital social : 1.177 euros. Ayant son siège social au 45/47 Boulevard Pal Vaillant Couturier 94200 Ivry-Sur-Seine

Adresse e-mail : ar24.contact@docaposte.fr

Téléphone : 0811 69 05 45

Présentation du PVID

La transformation numérique de la société a créé le besoin de pouvoir identifier, à distance, des personnes souhaitant accéder à des services publics ou privés en ligne, lorsqu'elles ne disposent pas d'une identité numérique reconnue par ces services.

Afin de garantir la fiabilité de ces processus, la réglementation prévoit que l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (« ANSSI »), avec l'appui du ministère de l'Intérieur, puisse évaluer des services de vérification d'identité à distance.

AR24 a été évaluée et a obtenu la certification aux fins de fournir des services de vérification d'identité à distance (« **Service** »).

Le Service possède la même finalité qu'une vérification d'identité en présentiel, à savoir vérifier que le Titre d'identité présenté par l'Utilisateur est authentique et que l'Utilisateur est le Légitime détenteur du Titre d'identité.

AR24 est chargé de l'acquisition et la vérification des données d'identification des Utilisateurs afin de les identifier, de la constitution du Dossier de preuve et de la transmission du Résultat de la vérification d'identité à distance au Service métier au travers de son infrastructure propre et de partenaires de confiance tiers.

Accès au Service

Condition d'accès au Service

L'utilisation du Service réservée pour les personnes physiques âgées d'au minimum 18 ans.

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

Prérequis techniques

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

- un Terminal fixe et mobile connecté à Internet, équipé d'une caméra et d'un micro, et à même de garantir une utilisation satisfaisante d'un navigateur internet respectueux des standards

techniques en vigueur, autorisant l'exécution de modules JavaScript ;

- une résolution de la caméra du Terminal suffisante (Min 1080 p x 1920p), une luminosité suffisante (ne pas être à contre-jour) et une absence de problème de mise au point.

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

Vérification de l'identité de l'Utilisateur

La procédure de vérification d'identité comporte plusieurs étapes indissociables :

- **L'acceptation des présentes CGU et le cas échéant l'acceptation du traitement des données à des fins biométrique**

L'Utilisateur ne peut s'identifier uniquement après l'acceptation des CGU.

L'Utilisateur peut autoriser le traitement des données transmises à des fins de traitement biométrique. Un consentement spécifique et éclairé est prévu.

- **L'acquisition des données d'identification**

Au préalable, l'Utilisateur doit autoriser l'accès à sa caméra et son micro.

L'acquisition des données d'identification se déroule en plusieurs étapes successives :

- L'Utilisateur sélectionne le Titre d'identité qu'il va utiliser pour s'identifier (seuls les titres d'identités acceptés par AR24 figurent parmi les choix proposés) ;
- L'Utilisateur présente ce Titre d'identité à sa caméra, une vidéo du titre est ainsi capturée (si le titre dispose d'un recto et d'un verso cette séquence est exécutée pour chacune des faces du titre), la capture du titre intègre un facteur non-prédictible ;
- L'Utilisateur présente son visage à la caméra ;
- L'Utilisateur effectue une ou des actions spécifiques non-prédictibles afin de répondre au besoin de détection du vivant.

L'Utilisateur s'engage à fournir :

- Un Titre d'identité dans un état physique acceptable, non modifié et authentique ;
- Son propre Titre d'identité permettant à AR24 d'effectuer une comparaison du visage de la personne au visage présent sur la vidéo que l'Utilisateur aura soumise ;

L'utilisateur s'engage à effectuer toute action telle que prévue dans le parcours d'identification permettant de contrôler qu'il est bien « vivant ».

- **La vérification des données d'identification**

Sur la base des données d'identification acquises lors de l'étape précédente, cette étape consiste à vérifier à l'aide de traitements, à la fois automatisés et humains, que le Titre d'identité présenté par l'Utilisateur est authentique et que l'utilisateur est le Légitime détenteur du Titre d'identité.

La vérification du fait que l'Utilisateur est le Légitime détenteur du Titre d'identité comprend :

- une vérification de l'authenticité du Titre d'identité présenté ;

- une détection du caractère « vivant » de l'Utilisateur représenté dans la vidéo ;
- une comparaison du visage de l'Utilisateur extrait de la vidéo de l'utilisateur.

Ces vérifications donnent lieu à des constats intermédiaires et peuvent être réalisées simultanément ou successivement, dans un ordre indifférent.

- **La constitution du Dossier de preuve**

Le Dossier de preuve comprend :

- les données d'identification acquises,
- les constats intermédiaires issus des traitements automatisés et humains de la vérification des données d'identification,
- ainsi que le résultat de la vérification d'identité transmis au Service métier.

AR24, et son prestataire OUTSCALE, s'engagent à protéger en confidentialité et en intégrité le Dossier de preuve.

- **La transmission du résultat de la vérification d'identité à distance**

AR24 transmettra au Service métier :

- le résultat comprenant le verdict (échec ou succès) de la vérification d'identité,
- le motif de l'échec le cas échéant,
- les attributs d'identité relatifs à l'utilisateur vérifiés par le prestataire,
- ainsi que le cas échéant les données complémentaires demandées par le Service métier.

AR24 s'engage à protéger en confidentialité et en intégrité le résultat de la vérification d'identité de l'Utilisateur lorsqu'il transite entre le Service et le Service métier.

Prix

Le Service est gratuit pour l'Utilisateur.

Utilisation du Service

L'Utilisateur s'engage à :

- s'identifier personnellement et sans contrainte, notamment de menace physique ou chantage ;
- être en possession d'un Titre d'identité, accepté par AR24, tel que proposé dans le cadre du parcours ;
- être dans un environnement lumineux, avoir une résolution de caméra suffisante et une bonne mise au point ;
- ne pas porter un masque « physique » (exemple : latex) ou « virtuel » (exemple : modélisation d'un masque virtuel à partir de vidéos ou de photographies)
- ne pas se maquiller pour se grimer et ainsi ressembler à une personne existante pour usurper son identité ;
- assumer seul les conséquences de toute divulgation de ces données à un tiers, sauf en cas de fraude d'un tiers dûment prouvée ;

- informer sans délais AR24 de toute compromission, perte ou anomalie constatée dans le cadre du parcours.

Si l'Utilisateur a connaissance d'une utilisation non autorisée du Service ou d'un piégeage d'utilisateur invitant à une identification à distance auprès d'un service autre que celui auquel il pense accéder, il s'engage à en informer le Service Clients, dont les coordonnées figurent à l'article « service clients » des CGU, sans délai.

AR24 recommande à chaque Utilisateur de prendre toutes les précautions nécessaires en matière de sécurité informatique (utilisation d'un anti-virus, d'un firewall, etc.) et de faire preuve de prudence et de bon sens lors de l'utilisation du Service.

AR24 se réserve la faculté de suspendre l'accès au Service lorsqu'elle estime qu'un événement susceptible d'en affecter le fonctionnement ou l'intégrité le nécessite ou pour des raisons de maintenance, et ce, pour la durée nécessaire à l'intervention envisagée. Le cas échéant, dès qu'elle aura connaissance des dates d'interventions programmées, AR24 s'engage à prévenir les Utilisateurs dans les meilleurs délais, sur la page dédiée du Site ou par tout autre procédé à sa convenance. Cette suspension ne peut en aucun cas engager la responsabilité de AR24 et n'ouvre droit à aucune indemnité.

Chaque Utilisateur s'engage à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte au Site de quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme informatique ayant pour but d'atteindre ou de rendre disponible un contenu protégé ou non disponible librement. Il est également interdit de créer une œuvre ou un site dérivant de tout ou partie du Site.

L'Utilisateur s'engage à informer AR24 sans délai, par tous moyens, de toute erreur, faute ou irrégularité qu'il constaterait dans l'utilisation du Site et ce, dès qu'il en a connaissance.

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. L'Utilisateur ne peut en aucun cas stocker, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les éléments du Site et/ou des Services sans l'autorisation préalable écrite de AR24.

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 est passible de poursuites judiciaires et engage la responsabilité civile et pénale de son auteur.

Accès et disponibilité

Hors les cas de force majeure visés aux présentes, AR24 s'engage, à assurer la disponibilité et l'accessibilité au Site et au Service, et ce, 24/24 heures et 7/7 jours.

Néanmoins, les opérations de tests, contrôle et/ou maintenance ainsi que les interventions nécessaires en cas de panne, peuvent être effectuées par AR24 à tout moment. AR24 s'efforce de prévenir, dans la mesure du possible, de la survenance d'une telle opération. AR24 ne saurait être tenue responsable de toute conséquence en résultant pour tout Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît que AR24 ne peut en aucun cas être tenue responsable des caractéristiques fonctionnelles et des performances techniques d'Internet. De même que tout Utilisateur reste responsable de ses actions sur Internet quant à l'utilisation de ses données sur les réseaux ouverts.

L'Utilisateur s'engage à ne pas entraver le bon fonctionnement du Site et du Service, notamment en transmettant tout élément susceptible de contenir un virus ou de nature à autrement endommager ou affecter le Site et/ou du Service et, plus largement, le système d'information de AR24 et/ou de ses cocontractants.

Dans le cas de l'utilisation des Services au travers de smartphones ou de tablettes, l'Utilisateur s'engage à ne pas modifier le système d'exploitation du Terminal d'une manière pouvant en affecter la sécurité.

Les coûts et frais d'équipement nécessaires à l'utilisation du Site et du Service, sont et restent à la charge de l'Utilisateur.

Sécurité du Service

AR24 fait ses meilleurs efforts pour sécuriser le Service.

Pour l'accès au Service, il est rappelé aux Utilisateurs qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Il appartient donc à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures nécessaires de façon à protéger, sécuriser et sauvegarder ses données.

AR24 décline toute responsabilité quant à la propagation des virus informatiques et des conséquences qui pourraient en résulter, l'Utilisateur devant veiller à la sécurité de ses données, fichiers, réseaux et matériels.

L'Utilisateur doit informer AR24 de toute défaillance ou dysfonctionnement du Service.

En cas de faille de sécurité, AR24 informera l'Utilisateur dans les meilleurs délais et indiquera éventuellement les mesures à prendre.

Responsabilité d'AR24

AR24 s'engage à mettre en œuvre tous les mesures techniques nécessaires aux fins de se conformer aux dispositions applicables à la vérification à distance en ligne.

En particulier, AR24 garantit qu'il bénéficie de la qualification et/ou certification visée par le référentiel d'exigences de l'ANSSI concernant les prestataires de vérification d'identité à distance.

AR24 ne consent aucune garantie sur l'aptitude du Site et/ou du Service à répondre à des attentes ou besoins particuliers de l'Utilisateur. De la même manière, AR24 n'est pas en mesure de garantir l'absence d'erreur ou autre trouble extérieur de fonctionnement ou

d'utilisation au cours de l'utilisation du Site et/ou du Service.

AR24 décline toute responsabilité quant à l'utilisation qui est faite par l'Utilisateur du Service. À cet égard, AR24 se réserve le droit de suspendre le Service pour un Utilisateur à la suite de la réception d'une notification ou si elle a effectivement connaissance du caractère manifestement illicite de l'utilisation qui est faite du Service. La responsabilité de AR24 ne pourra en aucun cas être recherchée en raison de ce retrait.

La responsabilité de AR24 ne saurait être engagée que dans le cas de faute prouvée dans le cadre de la fourniture du Service.

En aucun cas, AR24 n'est responsable des préjudices indirects tels que notamment : préjudice financier, commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque, perte de données et/ou de programmes informatiques subis par l'Utilisateur qui pourraient résulter de l'inexécution des présentes CGU. De plus, AR24 ne sera en aucun cas responsable des dommages consécutifs, même partiellement, à une inexécution totale ou partielle des obligations de l'Utilisateur.

Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur est responsable de l'usage qu'il fait du Service.

Il reconnaît que toute utilisation du Site et/ou du Service, est présumée faite par lui et lui sera imputée, à charge pour l'Utilisateur d'apporter la preuve contraire.

L'Utilisateur est seul responsable des conséquences, notamment légales, qui découleraient de ses actions ou de sa négligence dans le cadre de cette vérification.

L'Utilisateur s'engage à :

- ne pas faire une utilisation illégale ou illicite du Service ;
- informer AR24 sans délai, par tous moyens, de toute erreur, faute ou irrégularité qu'il constaterait dans l'utilisation du Site et/ou du Service, et ce, dès qu'il en a connaissance ;
- de manière générale, ne pas faire une utilisation du Service pouvant causer préjudice à AR24 ;

A ce titre, AR24 se réserve le droit :

- de conserver, à des fins de preuve, tous logs, traces de connexion ou données à caractère personnel ou non prouvant l'imputabilité à l'Utilisateur des comportements ou actions en cause, conformément aux CGU ;
- de modifier, rejeter et / ou supprimer l'accès au Service en cas de non-respect des règles fixées aux présentes CGU ;

Par ailleurs, AR24 assure le suivi et la traçabilité du fonctionnement du Service.

Force majeure

AR24 ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant des présentes CGU lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, 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.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultantes des présentes CGU et notamment l'accès ou l'utilisation du Service par l'Utilisateur suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des présentes CGU. À partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, AR24 s'efforcera dans la mesure du possible :

- d'informer l'Utilisateur de l'existence de ce cas de force majeure ;
- de rétablir un accès, même dégradé, au Service ;

Il est expressément convenu entre les Parties que la mise en œuvre tout à fait exceptionnelle de ces moyens palliatifs par AR24 pendant la survenance d'un cas de force majeure ne pourra donner lieu à aucune responsabilité ou indemnisation de la part de AR24.

Données à caractère personnel

Entité en charge du traitement : Vos données sont traitées par AR24, filiale du Groupe DOCAPOSTE, au Capital de 1170 euros, dont le siège social est 45/47 BD PAUL VAILLANT COUTURIER 94200 IVRY-SUR-SEINE, présidée par Docaposte et ayant pour Numéro Unique d'Identification 809 480 122 (RCS de Creteil). A noter qu'AR24 est prestataire de service de vérification d'identité à distance, qualifié par l'ANSSI. AR24 agit à la suite d'un contrat signé avec un Commanditaire pour la réalisation de la prestation de vérification de votre identité.

Finalité du traitement : La finalité principale du traitement de vos données, est de permettre ou de confirmer l'identification unique de l'Utilisateur. La sous finalité du traitement de données est l'amélioration du service.

Base juridique du traitement : La base juridique du traitement est l'exécution du contrat.

Données à caractère personnel traitées : Dans le cadre de la réalisation des finalités de traitement, AR24 est amené à traiter les jeux de données à caractère personnel rattachables directement et indirectement aux Utilisateurs. Les jeux de données personnelles traitées sont les suivants :

- Données transmises par le Service métier : - L'adresse courriel de l'Utilisateur ; - Les données complémentaires peuvent comporter des données personnelles.
- Données de connexion des Utilisateurs vérifiant leurs identités : Adresse IP, user-agent.
- Données extraites du Titre d'identité - La vidéo du Titre d'identité recto verso le cas échéant ; - Une photo du Titre d'identité extraite de la vidéo susmentionnée ; - La ou les photos de l'Utilisateur présentes sur le Titre d'identité ; - Le numéro de document du Titre d'identité ; - Le nom de naissance de l'Utilisateur ; - Le nom d'usage (marital) ; - Les prénoms de l'Utilisateur ; - La nationalité de l'Utilisateur ; - La civilité de l'Utilisateur ; - La date et le lieu de naissance de l'Utilisateur.
- Données extraites de la vidéo du visage : - La vidéo du visage de l'Utilisateur ; - Une photo du visage de l'utilisateur extrait de la vidéo susmentionnée.
- Données stockées sous forme d'image : - La photo de la face du Titre d'identité ; - La photo du verso du titre.

Catégories de personnes concernées par le traitement : Les personnes concernées par le traitement sont les personnes physiques dont l'identité est vérifiée par AR24.

Destinataire des données : Au regard de la finalité poursuivie par ce traitement, les données traitées sont destinées à une liste limitée de collaborateurs de AR24 habilités en raison de leurs fonctions. Des sous-traitants traiteront également de façon sécurisée vos données :

- MEDIAPOST HIT MAIL, société par actions dont le siège social est situé à Str. Sirlului, non. 42-46, et. 3, secteur 1, Bucarest, enregistrée au bureau du registre du commerce à Bucarest sous le numéro J40 / 8295/2000, code fiscal RO13351917 ;

- NETHEOS, société par actions simplifiée inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Montpellier (34) sous le numéro 453 023 681, ayant son siège social Les Centuries I, 93 Place Pierre Duhem, 34000 Montpellier ;

- OCTOPUSH, société par actions simplifiée dont le siège social est situé 131, avenue du Prado 13008 Marseille, enregistré au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro 538 371 816 ;

- OUTSCALE, société par actions simplifiée unipersonnelle dont le siège social est situé 1, rue Royale, 319 Bureaux de la Colline 92210 Saint-Cloud, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro B 527 594 493 ;

- DOCAPOSTE BPO, Dont le siège social est sis 45/47 boulevard Paul Vaillant Couturier, 94200 Ivry-sur-Seine, Ayant pour numéro unique d'identification 320 217 144 (RCS de Créteil).

Les destinataires des données prennent toutes les précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques que le traitement fait peser sur les personnes concernées et leurs droits, pour préserver la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des données traitées.

Durée de conservation des données : La durée de conservation des Dossiers de preuve est fixée en tenant compte de la durée pendant laquelle peut survenir un contentieux et donc en fonction de l'activité du Service métier à l'origine de la demande de vérification d'identité. Celle-ci a été déterminée par le responsable de traitement, à savoir, le Service métier.

Les données du dossier de preuve sont conservées, sauf demande contraire du service métier :

- au maximum dix (10) années dans le cas d'un verdict succès
- pendant trois (3) mois dans le cas d'un verdict échec.

Droit des personnes concernées : les Utilisateurs peuvent exercer leur droit d'accès aux données à caractère personnel les concernant détenues par le prestataire dans le Dossier de preuve, mais ne peuvent exercer de droit de rectification, d'effacement, d'opposition ou à la portabilité sur ce dossier. L'Utilisateur n'a pas accès aux données ayant fait l'objet de traitements automatisés ou manuels dont la communication est susceptible de renseigner sur la nature des vérifications réalisées par le service et relatives à la détection d'Usurpation d'identité.

Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Contact et délégué à protection des données : La désignation d'un Délégué à la Protection des Données témoigne de l'attachement du groupe DOCAPOSTE – La Poste à la protection, la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles de ses clients. Si vous avez des questions concernant le présent article et les activités de traitement des données mises en œuvre par AR24, filiale du groupe DOCAPOSTE, ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits en vertu du RGPD, veuillez contacter :

Par courrier : DOCAPOSTE Pôle PRIVACY-RGPD 45/47 boulevard Paul Vaillant Couturier 94200 Ivry-sur-Seine

Par courriel : privacy@docaposte.fr (en copie : ar24.contact@docaposte.fr)

Cookies : Les durées de conservation des cookies sont mentionnées dans la politique cookies (<https://www.ar24.fr/politique-cookies-ar24/>). Les données collectées par l'utilisateur de cookies et de traceurs déposés sur vos terminaux n'excéderont pas une durée de treize (13) mois à compter du dépôt du cookie sur votre Terminal. Au-delà des délais, vos données seront supprimées et un nouveau consentement aux cookies vous sera demandé.

Service clients

Le Service Clients est joignable :

- Par mail, l'adresse de contact : ar24.contact@docaposte.fr
- par téléphone, au 01 85 08 88 64 (service gratuit + prix d'appel) Les horaires et jours de disponibilités du support vocal ou par messagerie instantanée sont indiqués sur le Site ;
- par courrier à l'adresse suivante : AR24 – 45/47 Boulevard Pal Vaillant Couturier 94200 Ivry-Sur-Seine

Convention de preuve

AR24 et l'Utilisateur acceptent qu'en cas de litige, soient admissibles en tant que preuves devant les tribunaux :

- les éventuels moyens d'identification (Nom d'Utilisateur, codes secrets,...) utilisés dans le cadre du Site ainsi que des signatures et procédés d'identification;
- les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir du Service de l'Utilisateur;

La preuve contraire peut être rapportée.

Dispositions diverses

Non renonciation : Le fait pour l'Utilisateur et/ou AR24 de ne pas se prévaloir d'un manquement par la partie défaillante à l'une quelconque des obligations résultant des CGU ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

Nullité partielle : La nullité d'une clause quelconque des CGU n'affecte pas la validité des autres clauses ; elle se poursuit en l'absence du dispositif annulé sauf si la clause annulée rend la poursuite des relations contractuelles impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions initiales.

Notification : Toute notification requise aux termes des présentes devra être faite à l'autre partie par écrit, par lettre recommandée avec avis de réception, ou par tout autre moyen dont la réception peut être prouvée, à l'adresse indiquée en tête des présentes ou encore à toute autre adresse que l'une des parties pourrait ultérieurement indiquer à l'autre par écrit conformément au présent article.

Réclamation : Toute réclamation doit être adressée au Service Clients. Les réclamations sont ensuite traitées selon les termes et conditions des CGU.

Droit applicable

Les modalités et conditions d'utilisation du Service sont régies par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation.

EN CAS DE LITIGE DÉCOULANT DE L'INTERPRÉTATION OU DE L'EXÉCUTION DES PRÉSENTES, LES PARTIES S'ENGAGENT À RECHERCHER UNE SOLUTION AMIABLE.

LES UTILISATEURS CONSOMMATEURS 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.groupe.laposte.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

À DÉFAUT DE SOLUTION AMIABLE, LE DIFFÉREND AVEC L'UTILISATEUR PROFESSIONNEL SERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE CRETEIL, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUETE.

POUR LES UTILISATEURS CONSOMMATEURS ET A DÉFAUT DE SOLUTION AMIABLE, TOUT DIFFEREND DECOULANT DE L'INTERPRETATION OU DE L'EXECUTION DES PRESENTES SERA SOUMIS A UNE DES JURIDICTIONS TERRITORIALEMENT COMPETENTES EN VERTU DU CODE DE PROCEDURE CIVILE, OU A LA JURIDICTION DU LIEU OU L'UTILISATEUR CONSOMMATEUR DEMEURAIT AU MOMENT DE L'ACCEPTATION DES CGU OU DE LA SURVENANCE DU FAIT DOMMAGEABLE.

Publié le 02/09/2024 (version 2.1)