

### ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Dans la suite du présent document et des autres documents contractuels qui s'y rattachent, les termes dont la première lettre figure en majuscule auront la signification suivante :

- 1.1 Abonnement :** l'Abonnement donnant accès aux Services Maileva tel que souscrit par le Client dans le cadre du Formulaire d'Abonnement.
- 1.2 Administrateur :** personne physique et Utilisateur, agissant au nom et pour le compte du Client, à qui le Client confie certaines fonctionnalités d'administration et de gestion des droits des autres Utilisateurs au moyen du Service d'Administration Client.
- 1.3 Client :** Client de MAILEVA, personne physique ou morale, agissant dans le cadre de son activité professionnelle, responsable des actions des Administrateurs et des Utilisateurs.
- 1.4 Conditions Générales :** les Conditions Générales faisant l'objet du Chapitre I ci-après.
- 1.5 Conditions Particulières :** les Conditions Particulières faisant l'objet des Chapitres II et suivant(s) complétant ou modifiant les Conditions Générales en ce qui concerne le Service Envoi de Lettre, les Services Complémentaires ou tout autre Service auxquelles elles se rapportent.
- 1.6 Connecteur :** le programme permettant au Client d'envoyer depuis son progiciel de gestion ou son application, ses Documents vers la Plate-forme Maileva.
- 1.7 Contrat :** le présent Contrat de Services formé des Conditions Générales, des Conditions Particulières, la Plaquette Tarifaire et le Formulaire d'abonnement formalisant la totalité des engagements des Parties en ce qui concerne la fourniture et l'utilisation des Services Maileva.
- 1.8 Contrat LRE :** les conditions contractuelles définies par LA POSTE et applicables au Service LRE.
- 1.9 Destinataire :** personne physique ou morale destinataire d'un message envoyé par le Client au moyen d'un Service Maileva.
- 1.10 Documentation :** la documentation des Services Maileva, disponible sur le site [www.maileva.com](http://www.maileva.com).
- 1.11 Fichiers :** fichiers constitués des Documents et des informations s'y rapportant et notamment des listes de Destinataires.
- 1.12 Document :** chacun des textes et/ou documents graphiques dont le Client confie l'envoi ou l'archivage à MAILEVA, y compris les Modèles.
- 1.13 Espace Clients :** l'Espace Clients accessible sur le Site Web après saisie de l'identifiant et du mot de passe spécifique au Client
- 1.14 Service d'Administration Client :** interface, disponible sur option du Client, permettant à l'Administrateur désigné par le Client d'administrer et de gérer les droits des Utilisateurs et, par exemple, de leur donner accès à des fonctionnalités, à des informations, à des documents selon sa propre politique d'administration ou d'affecter un plafond de consommation à chaque Utilisateur.
- 1.15 Force Majeure :** événement communément admis par la Loi et les tribunaux comme étant imprévisible, irrésistible et extérieur, ainsi que tout autre événement qui bouleverse l'économie du Contrat et empêche son exécution indépendamment de la volonté de la Partie concernée, notamment et sans que cela soit limitatif, les conflits sociaux internes ou externes, intervention des autorités civiles ou militaires, guerres ou hostilités déclarées ou non déclarées, actes terroristes, émeutes, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, épidémies, pandémies, conditions sanitaires, mauvais fonctionnement, perturbation ou interruption des réseaux de télécommunications ou des réseaux informatiques, défaillance d'un fournisseur ou d'un sous-traitant empêchant ou limitant la mise en œuvre ou la fourniture des Services ou des Matériels, indisponibilité des Services, des Matériels ou de leurs composants auprès des fournisseurs de MAILEVA.
- 1.16 Formulaire d'abonnement :** le formulaire intitulé « Contrat Maileva » complété par le Client lors de la souscription du Contrat de Services.
- 1.17 Logiciel Maileva :** les logiciels identifiés comme tels aux Conditions Particulières

- 1.18 Message :** tout message véhiculé au moyen d'un Service Maileva.
- 1.19 Mode d'Accès On Line ou Accès On Line :** accès aux Services Maileva depuis le site [www.maileva.com](http://www.maileva.com) via l'interface utilisateur standard pour l'envoi simultané de Documents au contenu non différencié en fonction du destinataire.
- 1.20 Mode d'Accès en Flux d'Impression ou Accès Flux d'Impression :** accès aux Services Maileva depuis le site [www.maileva.com](http://www.maileva.com) via une interface personnalisée pour l'envoi d'un flux de Documents dont le contenu peut être différencié en fonction du destinataire.
- 1.21 Mode d'Accès Connecteur ou Accès Connecteur :** accès aux Services Maileva via un connecteur spécifique permettant l'envoi de Documents ou de flux de Documents depuis une application informatique ou un logiciel de gestion du Client.
- 1.22 Modèle :** les modèles de Documents fournis par MAILEVA ou par un prestataire de MAILEVA.
- 1.23 Parties :** MAILEVA et le Client.
- 1.24 Plate-forme Maileva :** la Plate-forme de traitement des Messages de MAILEVA.
- 1.25 Plaquette Tarifaire :** le document commercial décrivant les Services Maileva et les prix applicables.
- 1.26 Service Envoi de Lettres ou Service Lettre :** le service d'envoi de courriers sortants proposé par MAILEVA sur la base de la technologie Maileva. Le Service Lettre fait l'objet du Chapitre II – Conditions Particulières applicables au Service Lettre. Il est rappelé que le Service LRE est commercialisé par MAILEVA au nom et pour le compte de LA POSTE.
- 1.27 Service LRE ou LRE ou Option LRE :** la Lettre Recommandée Electronique de LA POSTE commercialisée par MAILEVA au nom et pour le compte de LA POSTE en tant qu'option au Service Lettre.
- 1.28 Services Complémentaires :** chacun des services complémentaires au Service Lettre et faisant l'objet de Conditions Particulières.
- 1.29 Services Maileva ou Services :** le Service Lettre, les Services Complémentaires ou tout autre service fourni par MAILEVA.
- 1.30 Site Web :** le site web accessible à l'adresse [www.maileva.com](http://www.maileva.com).
- 1.31 Territoire :** le territoire métropolitain français.

### I – CONDITIONS GÉNÉRALES

#### ARTICLE 2 - OBJET

- 2.1** Les Services Maileva consistent en une offre globale de services pour l'émission et/ou la gestion de flux de documents et de courriers sortants. Ces Services comportent, d'une part, le Service Lettre et, d'autre part, les Services Complémentaires.
- 2.2** Les Services Maileva sont des services professionnels. Par conséquent le Contrat régit donc uniquement les relations entre MAILEVA et ses Clients, c'est-à-dire ses clients personnes physiques ou morales agissant dans le cadre de leurs activités professionnelles. Toute demande de la part d'une personne agissant en qualité de consommateur doit être signalée comme telle à MAILEVA qui y apportera une réponse appropriée après examen.
- 2.3** MAILEVA fournit les Services au Client conformément aux termes et aux conditions établis au Contrat. Les stipulations du présent Chapitre - Conditions Générales - sont, le cas échéant, complétées ou modifiées par les stipulations figurant aux Conditions Particulières de Services.
- 2.4** Tout Client utilisant les Services Maileva est réputé avoir pris connaissance du Contrat et en avoir accepté les termes expressément et sans réserve. Toute commande du Client, qu'elle soit écrite ou verbale, et/ou toute utilisation des Services Maileva vaut acceptation pure et simple par le Client des termes du Contrat.
- 2.5** Il est rappelé au Client que la LRE est commercialisée par MAILEVA, sous forme d'option, au nom et pour le compte de LA POSTE conformément aux conditions contractuelles définies par LA POSTE et communiquées au Client.

## ARTICLE 3 - ACCÈS ET FONCTIONNEMENT

**3.1 Conditions préalables :** MAILEVA se réserve la faculté de ne pas donner suite à un Client ayant souscrit un Abonnement s'il apparaît que la demande du Client relève d'une volonté d'éluder ou de contourner les stipulations du Contrat ou d'une tentative de fraude.

3.1.1 L'ouverture des Services au Client est subordonnée à la réception par MAILEVA des documents justificatifs suivants :

- le Formulaire d'abonnement dûment complété et signé ;
- un Relevé d'Identité Bancaire ou Postal valide et domicilié sur un compte en France tenu par un établissement bancaire reconnu.

3.1.2 Seules les demandes d'abonnement aux Services Maileva dûment complétées, datées, signées et accompagnées des éléments indiqués au paragraphe précédent seront prises en compte par MAILEVA. En cas de dossier incomplet, le Client doit adresser les justificatifs manquants au plus tard huit (8) jours après la demande de MAILEVA.

3.1.3 MAILEVA se réserve le droit, dans tous les cas et à tout moment, préalablement à l'entrée en vigueur du Contrat ou pendant son exécution, de subordonner ses prestations à un prépaiement ou à la constitution entre ses mains d'un dépôt de garantie.

3.1.4 En cas d'ouverture anticipée des Services au bénéfice d'un Client, MAILEVA se réserve le droit de suspendre sans préavis l'accès aux Services Maileva, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité en l'absence de réception du Contrat ou de régularisation d'un dossier incomplet dans un délai de huit (8) jours après ladite ouverture.

3.1.5 Les démarches nécessaires au raccordement du Client au réseau Internet indispensable au fonctionnement des Services Maileva sont à la charge du Client.

**3.2 Modes d'accès :** le Client accède aux Services Maileva via l'Accès On Line, l'Accès Flux d'Impression, l'Accès Connecteur ou l'accès Let'Post.

3.2.1 Accès On Line : le Mode d'Accès On Line permet au Client de procéder à l'envoi simultané de Documents au contenu non différencié en fonction du destinataire selon la séquence ci-après :

- a) A réception du Formulaire d'abonnement dûment signé et accompagné et des justificatifs requis et sous un délai de cinq (5) jours ouvrés, sous réserve d'incident technique, MAILEVA adresse au Client un identifiant et un mot de passe de connexion au Site Web ;
- b) Le Client accède à l'Espace Clients pour envoyer le Document ainsi que le fichier des destinataires ;
- c) Le Client sélectionne ses options d'impression et, le cas échéant, un ou plusieurs Services Complémentaires disponibles ;
- d) Le Client visualise son Document et valide un bon à tirer électronique avant de procéder à l'envoi dudit Document aux Destinataires via le Service Maileva.

3.2.2 Accès Flux d'Impression : le Mode d'Accès Flux d'Impression permet au Client de procéder à l'envoi d'un flux de Documents dont le contenu peut, contrairement à l'Accès On Line, être différencié en fonction du destinataire, selon la séquence ci-après :

- a) A réception du Formulaire d'abonnement dûment signé et accompagné et des justificatifs requis et sous un délai de cinq (5) jours ouvrés, sous réserve d'incident technique, MAILEVA adresse au Client un identifiant et un mot de passe de connexion au Site Web ;
- b) Le Client transmet concomitamment à MAILEVA les modèles et les caractéristiques des différents types de Documents qu'il souhaite envoyer via les Services Maileva ;
- c) Sur la base de ces éléments, MAILEVA réalise un modèle de Document pour chaque type de Document et une règle d'analyse spécifique pour chaque Flux de Documents (facture, bulletins de paye etc.) ;
- d) Les travaux effectués par MAILEVA font l'objet de tests de validation conjoints à l'issue desquels le Client signe un procès verbal constatant l'adéquation de la règle d'analyse et du modèle de Document aux besoins qu'il a exprimés ;
- e) A compter de la validation susmentionnée, le Client peut accéder à l'Espace Client pour confier ses flux de Documents à MAILEVA.

Toute utilisation des Services Maileva en Mode d'Accès Flux d'Impression préalablement à cette validation se fera sous la seule et unique responsabilité du Client. La responsabilité de MAILEVA ne pourra, dans un tel cas, être recherchée, à raison des dommages consécutifs à l'utilisation d'une règle d'analyse ou d'un modèle de Document non validés et ce, pour quelque motif ni sur quelque fondement que ce soit.

Il appartient au Client d'informer, suffisamment à l'avance, MAILEVA de toute évolution ou modification de la structure de ses Documents

afin de pouvoir permettre à MAILEVA de procéder à la mise à jour des règles d'analyse et/ou des modèles de Documents. A défaut, la responsabilité de MAILEVA ne pourra, dans un tel cas, être recherchée, à raison des dommages consécutifs à l'utilisation d'une règle d'analyse ou d'un modèle de Document devenus obsolètes et ce, pour quelque motif ni sur quelque fondement que ce soit.

**Accès Connecteur :** le Mode d'Accès Connecteur permet au Client d'envoyer ses Documents vers la Plate-forme Maileva depuis son logiciel de gestion ou depuis une application métier. Le Connecteur est développé par le Client ou par un tiers choisi par le Client sous la responsabilité du Client, à l'exclusion de toute responsabilité de MAILEVA.

Le Connecteur doit respecter les prescriptions techniques fournies par MAILEVA. Son fonctionnement doit être vérifié par MAILEVA préalablement à sa mise en service. Le Client ne peut modifier le Connecteur ni ses règles de fonctionnement sans faire vérifier les modifications ainsi effectuées par MAILEVA préalablement à toute mise en service.

Les vérifications relatives au Connecteur sont formalisées par un procès-verbal de vérification signé par les Parties. Elles ont pour unique objet de vérifier la conformité des caractéristiques des Fichiers transmis par le Client vers la Plate-forme Maileva avec spécifications techniques fournies par MAILEVA. Ces vérifications n'ont pas pour objet de garantir que les documents envoyés par le Client en utilisant l'Accès Connecteur seront reçus puis imprimés par MAILEVA dans une forme strictement identique à la forme des Documents envoyés par le Client, ni de valider la mise en forme des Documents matérialisés par MAILEVA.

Avant de signaler à MAILEVA une défaillance des Services Maileva et/ou de solliciter les services techniques de MAILEVA, le Client devra s'assurer que celle-ci n'est pas imputable ni à son Connecteur, ni aux programmes et systèmes générant ou acheminant les Documents du Client.

Le Client est responsable vis-à-vis de MAILEVA pour tout dommage qui pourrait survenir du fait d'un dysfonctionnement ou d'une erreur de paramétrage affectant son Connecteur.

**3.3** Le Client est responsable de la bonne utilisation des Services Maileva par ses employés, mandataires ou sous-traitants et du maintien de la confidentialité de ses codes d'accès. A ce titre, il doit prendre toutes les mesures propres à maintenir la confidentialité de ces codes dans son intérêt même. Il assume toute conséquence d'un accès par un tiers non autorisé aux Services Maileva (prix de consommation des Services Maileva, utilisation non conforme,...).

**3.4** Le Client peut désigner un ou plusieurs Administrateurs et leurs attribuer des droits différents. Les Administrateurs désigneront à leur tour des Utilisateurs ayant des droits particuliers sous la seule responsabilité du Client à l'exclusion de toute responsabilité de MAILEVA. Les Utilisateurs et les Administrateurs auront accès aux fonctionnalités, aux informations et à toute ou partie des documents en fonction des droits donnés par l'Administrateur et/ou le Client, ces autorisations étant données sous la seule et unique responsabilité de ce dernier.

**3.5** Le Client est informé que les Services peuvent à tout moment faire l'objet de modifications de toutes natures effectuées par MAILEVA pour, notamment, prendre en compte l'évolution du contexte technologique, commercial, administratif, réglementaire, légal ou pour des raisons relevant de la sécurité des systèmes et/ou des informations desdits Services.

**3.6** La responsabilité de MAILEVA ne pourra en aucun cas être recherchée à raison des dommages ou des dégradations causés aux Fichiers du fait de la mise en œuvre de moyens ou d'outils informatiques et/ou de communication échappant au contrôle de MAILEVA.

**3.7** Le Client est informé que du fait du traitement numérique des Fichiers, les caractéristiques et, notamment, les couleurs des Documents imprimés peuvent différer de celles rendues sur son écran.

## ARTICLE 4 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

**4.1** Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties relativement à son objet. Il annule et remplace tout document et accord antérieur intervenu entre les Parties. En cas de contradictions entre les documents contractuels, les Conditions Générales prévaudront sur les Conditions Particulières.

**4.2** Le Contrat prévaudra de plein droit sur toutes les conditions figurant dans les documents émanant du Client, notamment dans ses propres Conditions Générales et Particulières d'achat.

**4.3** En cas de conflit avec une version antérieure des présentes Conditions Générales, seule la version en vigueur au jour de la signature du Contrat de Services est applicable. Néanmoins, en cas d'acceptation en ligne, sur le site [www.maileva.com](http://www.maileva.com), d'une nouvelle version des Conditions Générales de Services, ladite version prévaudra sur toute autre version antérieure.

**4.4** Les informations et documents commerciaux relatifs aux Services Maileva sont exclus du champ contractuel et n'ont aucune valeur obligatoire.

**4.5** MAILEVA se réserve le droit de modifier le Contrat sous réserve de le notifier au Client. Dans ce cas, le Client pourra résilier le Contrat dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification des modifications par MAILEVA, sous réserve que le Client rapporte au préalable la preuve écrite que la modification considérée lui cause un préjudice dont la nature et la gravité rendent impossible ou affectent de manière significative son activité commerciale.

**4.6** Aucune modification du Contrat, intervenant à l'initiative de MAILEVA ne pourra donner lieu à dommage-intérêt, ni à quelque réparation que ce soit au bénéfice du Client.

## ARTICLE 5 - RESPONSABILITÉ

**5.1** MAILEVA s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour accomplir ses obligations au titre du Contrat selon les règles de l'art et les usages en vigueur et à rendre les Services conformément à la Documentation. Sauf stipulations contraires, MAILEVA n'est pas tenue à une obligation de conseil sur le caractère adapté des Services Maileva aux besoins du Client. Les analyses éventuellement fournies par MAILEVA sont faites à titre indicatif à la lumière des seules informations communiquées par le Client.

**5.2** Si MAILEVA n'exécutait pas tout ou partie des obligations mises à sa charge au titre du Contrat, le Client aurait la faculté, sous réserve de prouver la faute de MAILEVA, de solliciter la réparation du préjudice direct qu'il aurait subi et dont il apporterait la preuve.

**5.3** Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée contre MAILEVA, l'indemnité due au Client en réparation du préjudice direct dont il apportera la preuve ne pourra dépasser, sauf faute lourde ou dol de MAILEVA, un montant maximum égal aux sommes dues, hors affranchissement, par le Client en application de l'ARTICLE 9 « Conditions financières » et au titre des deux (2) derniers mois précédant le ou les événements ayant engendré une telle mise en cause de sa responsabilité et ce, tous sinistres confondus.

Dans le cas où le plafond financier, indiqué à l'alinéa précédent, ne pourrait être mis en œuvre, du fait notamment de l'absence d'ancienneté de la relation contractuelle, l'indemnité maximale à laquelle pourra prétendre le Client sera égale à deux (2) fois le montant total des sommes facturées et/ou devant être facturées au Client en exécution du Contrat.

**5.4** MAILEVA ne sera en aucun cas responsable :

- des dommages dus à l'inexécution totale ou partielle par le Client de ses propres obligations notamment au titre du Contrat ou de toute loi, réglementation ou norme applicable ;
- des préjudices indirects même si MAILEVA a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels préjudices. Les Parties conviennent expressément que constituent un dommage indirect et n'ouvrent pas droit à réparation les pertes de clientèle, pertes d'image, préjudice d'exploitation, coûts supplémentaires liés au basculement sur un autre système en cas d'indisponibilité, perte d'économies et toute action dirigée contre le Client (à l'exception des éventuelles actions en contrefaçon) par un tiers ;
- des préjudices dont la réalisation aurait pu être évitée si le Client avait déployé une diligence raisonnable à cette fin ;
- des dommages liés à la perte de données du Client, le Client ayant l'obligation d'assurer et de vérifier la sauvegarde, la conservation et la restitution des dites données, sauf si la conservation des dites données fait l'objet d'un Service Maileva auquel le Client a souscrit ;
- des dommages liés à des données fournies par le Client.
- des dommages imputables à des tiers, notamment des prestataires prenant part directement ou indirectement à la fourniture des Services.

**5.5** MAILEVA n'est responsable ni du contenu des Fichiers (y compris les listes de Destinataires propres ou louées par le Client à un autre prestataire que MAILEVA), ni de toute perte ou destruction des Fichiers qui pourrait survenir au cours du transport en particulier par la voie des télécommunications.

**5.6** Le Client est seul responsable des éléments qu'il transmet à MAILEVA. Le Client garantit en être propriétaire et/ou avoir tous les droits pour les utiliser dans le cadre des Services et tiendra, en conséquence, MAILEVA indemne contre toute réclamation de tiers.

**5.7** En aucun cas, MAILEVA ne pourra être tenue responsable des conséquences dommageables ou préjudiciables d'un événement survenu dans des circonstances de Force Majeure.

**5.8** En tout état de cause, le Client informera sans délai MAILEVA de toute action ou réclamation formulée par l'un de ses clients, ou par tout autre tiers en relation avec l'utilisation ou le fonctionnement des Services Maileva et à transmettre sans délai à MAILEVA toute information et tout document utiles à la compréhension des circonstances et des enjeux du litige qui pourrait en résulter.

**5.9** La responsabilité de MAILEVA ne saurait être engagée en cas d'utilisation par un tiers du code d'accès communiqué au Client.

**5.10** Le Client doit faire valoir toute éventuelle réclamation liée à l'exécution des présentes dans un délai de un (1) mois à compter de l'exécution des Services Maileva objet de la réclamation.

## ARTICLE 6 - SÉCURITÉ

MAILEVA se réserve le droit de couper l'accès d'un Client sans préavis dans les cas où cet accès mettrait en péril le fonctionnement ou la disponibilité des systèmes informatiques notamment en raison :

- d'un usage anormal du service ;
- d'une attaque par déni de service par l'intermédiaire de l'accès du Client, c'est-à-dire une action délibérée visant à dégrader les performances ou l'accès au service ;
- d'utilisation de moyens de piratage pour accéder à des données ou à des systèmes de MAILEVA.

MAILEVA se réserve le droit de couper l'accès après information du Client et en l'absence de prompts mesures correctives de la part du Client notamment :

- dans le cas de problèmes liés à une infection par un virus informatique ou
- dans le cas d'usage de paramètres erronés, non conformes aux spécifications, pour les Clients utilisant des modes de dépôts automatisés.

## ARTICLE 7 - CONFIDENTIALITÉ ET SECRET DES CORRESPONDANCES

MAILEVA maintient strictement confidentielles les informations contenues dans les Fichiers conformément aux dispositions légales relatives au secret des correspondances. MAILEVA fera respecter cette obligation par ses sous-traitants et/ou prestataires de services impliqués dans la stricte exécution du Contrat.

## ARTICLE 8 - RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR ET DES DROITS DES TIERS

**8.1** Le Client s'engage à ne pas diffuser directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit et sous quelque forme que ce soit, par le biais, directement ou indirectement, des Services Maileva, de contenu illicite, illégal ou enfreignant les droits de tiers et notamment de contenu :

- contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- pornographique ou à caractère pédophile ; à caractère injurieux, diffamatoire, portant atteinte à l'honneur ou à la réputation de personnes,
- à caractère raciste, incitant à la haine raciale ou encore au négationnisme de crimes contre l'humanité ; à caractère outrageant, méprisant ;
- constitutif de menace de quelque nature que ce soit, adressée à une ou plusieurs personnes ;
- incitant à commettre un délit, un crime, et plus généralement tout acte répréhensible par la loi ; constitutif de piratage informatique sous toutes ses formes ;
- contrefaisant ou enfreignant un droit de propriété intellectuelle (droits d'auteur, droits voisins, marques, brevets, dessins et modèles)
- et plus généralement portant atteinte à la vie privée, à la protection des données personnelles ou au droit d'un tiers.

**8.2** Le Client respectera les lois et règlements applicables à son utilisation des Services Maileva. A ce titre et, notamment, le Client se conformera :

- aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative au traitement informatisé des données à caractère personnel et tout autre texte subséquent. Il déclare que les traitements qu'il opère dans le cadre de l'utilisation des Services Maileva ont régulièrement été déclarés à la CNIL. Le Client respectera les droits reconnus aux personnes à l'égard des traitements des données les concernant directement ou indirectement et, notamment, leur droit d'opposition ainsi que leur droit d'accès et de rectification ;
- à la réglementation applicable en matière de prospection directe. A ce titre, lorsque les messages sont adressés à des fins de prospection directe, le Client s'engage notamment :
- à vérifier que les personnes figurant dans les listes de Destinataires ne sont pas inscrites dans des listes d'abonnés ne souhaitant pas faire l'objet d'un démarchage ;
- à vérifier, sauf exonération légale, que les Destinataires ont donné leur consentement préalable et exprès à recevoir de tels messages ;
- à indiquer des coordonnées valables permettant au Destinataire de transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci.

**8.3** Le Client est seul responsable, envers les titulaires de droits de propriété intellectuelle concernés, du paiement des éventuelles redevances dues au titre des droits de propriété intellectuelle liés au contenu des Messages.

**8.4** Tout manquement du Client à ses obligations au titre du présent Article ouvre le droit pour MAILEVA de prononcer, de plein droit et sans mise en demeure préalable, la résiliation immédiate du Contrat. MAILEVA dispose de la faculté de prononcer la résiliation partielle du Contrat pour ce qui relève du ou des Services Maileva concernés par la violation à

l'origine de la résiliation. Dans tous les cas, cette résiliation interviendra sans qu'il soit besoin d'une procédure judiciaire ni d'une quelconque autre formalité que l'envoi d'une simple lettre recommandée avec demande d'Avis de Réception. Elle ne pourra en aucun cas donner lieu à de quelconques dommages et intérêts au profit du Client.

**8.5** Le Client garantit MAILEVA, ainsi que tout tiers ou prestataires participant directement ou indirectement à l'exécution des Services, et ce à titre de stipulation pour autrui, contre toutes les conséquences, directes ou indirectes, y compris financières d'une violation de ses engagements au titre du présent Article.

**8.6** En cas de condamnation du Client en raison de l'utilisation des Services Maileva par le Client, MAILEVA pourra prononcer soit la résiliation totale du Contrat, soit sa résiliation partielle pour le Service dont l'utilisation a donné lieu à incrimination.

**8.7** MAILEVA peut suspendre l'exécution du Contrat ou du Service concerné :

- pour une période ne pouvant excéder trois (3) mois s'il y a urgence à faire cesser les agissements du Client, en raison notamment d'atteinte, de risque d'atteinte ou de risque d'aggravation d'atteinte aux droits de tiers, ou de MAILEVA ;

- en cas d'engagement de poursuites pénales à l'encontre du Client en raison de l'utilisation d'un Service Maileva par le Client et, ce, jusqu'au prononcé du jugement.

**8.8** Les suspensions et/ou résiliations prononcées par MAILEVA au titre du présent Article interviendront de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans qu'il soit besoin d'une quelconque autre formalité que l'envoi d'une lettre recommandée avec Avis de Réception.

MAILEVA pourra toutefois, et, si aucune urgence ne s'y oppose, mettre préalablement en demeure le Client de cesser la violation concernée et ne prononcer la suspension ou la résiliation totale ou partielle du Contrat que dans le cas où le Client n'aurait pas mis fin à ladite violation dans le délai qui lui a été imparti.

## ARTICLE 9 - CONDITIONS FINANCIÈRES

**9.1 Conditions de paiement :** les prix des Services Maileva sont ceux en vigueur chez MAILEVA lors de la prise d'effet du Contrat. Ces prix sont susceptibles d'évoluer, auquel cas MAILEVA s'engage à informer préalablement le Client dans un délai minimal d'un mois. En cas de hausse du prix des Services Maileva hors affranchissement, le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec Avis de Réception, dans un délai d'un (1) mois suivant cette information. Le silence du Client vaudra acceptation des nouveaux tarifs.

**9.2** Les sommes dues par le Client comprennent :

- a) l'abonnement et les options ;
- b) le montant mensuel des Services Maileva consommés incluant s'il y a lieu, le minimum de facturation indiqué dans la Plaquette Tarifaire ;
- c) l'affranchissement correspondant aux Services Lettres consommés.

Pour le calcul des rémunérations dues par le Client à MAILEVA au titre du Contrat, les indications de la Plate-forme Maileva feront foi en priorité à tout autre moyen de calcul et notamment en cas de désaccord, hormis les cas où le Client rapporterait la preuve d'un dysfonctionnement affectant le système de suivi.

**9.3 Réclamations :** toute réclamation amiable concernant les éléments d'une facture doit être déposée exclusivement auprès de MAILEVA dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture concernée. Une réclamation ne dispense pas le Client du paiement de la facture contestée. Les réclamations relatives à l'affranchissement sont recevables pendant la durée prévue par la réglementation applicable.

**9.3.1** En cas de réclamation, MAILEVA procède à une enquête. Les rectifications éventuelles, suite à l'enquête, sont régularisées dans les meilleurs délais.

**9.3.2** En cas d'interrogation sur le volume des consommations (nombre de plis, nombre de pages, date de prise en compte et de traitement, date d'affranchissement, prix des affranchissements), le Client est informé qu'il est mis à sa disposition, sur Internet, dans l'Espace Clients à l'adresse suivante : [www.maileva.com](http://www.maileva.com), un suivi détaillé de ses consommations (suivi des envois).

**9.3.3** En cas de demande du Client de non remise en poste des Documents, notamment dans le cadre du Service Lettre, le Client s'engage à payer les frais d'annulation stipulés dans la Plaquette Tarifaire ainsi que le montant des frais et des peines et soins engagés par MAILEVA.

## 9.4 Modalités de paiement

**9.4.1** L'abonnement et les services payables en une seule fois par an sont facturés en fin du 1er mois du Contrat. Toute consommation est facturée mensuellement en fin de mois et due le 20 du mois suivant.

**9.4.2** Il est rappelé au Client que lorsque les Services Maileva sont soumis

à des minima de facturation, ces derniers sont applicables de plein droit et sans aucune formalité préalable.

**9.4.3** En cas de retard de paiement d'une facture à échéance, MAILEVA se réserve la possibilité d'appliquer de plein droit et sans mise en demeure préalable le paiement d'intérêts de retard journaliers en cas de non-paiement total ou partiel. Ces intérêts seront calculés à un taux annuel égal à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal en vigueur en France. Lesdits intérêts seront dus à compter de la date d'échéance jusqu'au jour inclus où le montant dû par le Client sera totalement payé à MAILEVA. Ces intérêts continueront à courir sur les montants exigibles nonobstant la résiliation ou l'expiration du Contrat de Services pour quelque cause que ce soit.

**9.4.4** En cas d'incident ou de retard de paiement ou de consommation importante, MAILEVA peut contacter le Client afin de lui demander le versement d'une avance sur consommation. En cas de refus ou dans l'attente du paiement de cette avance, MAILEVA se réserve la possibilité de suspendre l'accès au service.

**9.4.5** En cas de rejet de prélèvement, quel qu'en soit le motif imputable au Client, la régularisation en sera exigée par virement dans les trois (3) jours et un montant forfaitaire de 25 euros sera facturé par MAILEVA pour frais administratifs. MAILEVA se réserve en outre la possibilité de suspendre l'accès au Service.

**9.4.6** Toute détérioration de la solvabilité du Client et/ou tout incident de paiement pourra justifier l'exigence de garanties et/ou de règlements au comptant par chèque de banque sous réserve de la réglementation applicable. A tout moment, le Client doit présenter toutes les garanties de solvabilité, y compris lors de la signature du Contrat de Services et si nécessaire fournir une caution bancaire ou un dépôt de garantie.

**9.4.7** En cas de défaut de paiement, MAILEVA se réserve la faculté de suspendre le Contrat de plein droit, sans mise en demeure préalable.

## ARTICLE 10 - PRISE D'EFFET – DURÉE – RÉSILIATION

**10.1.** Le Contrat prend effet dès son acceptation par MAILEVA.

**10.2.** Sauf accord contraire, le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois. Il est renouvelable d'année en année par tacite reconduction et pourra être, avec effet à son terme annuel, par l'une ou l'autre des Parties, sans autre formalité qu'un préavis de deux (2) mois adressé par lettre recommandée avec Avis de Réception.

**10.3.** Le Contrat peut être résilié de plein droit par MAILEVA à tout moment, sans préavis, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, si le Client fait une utilisation frauduleuse quelle qu'elle soit des Services Maileva ou des codes d'accès qui lui ont été confiés par MAILEVA, si le Client fait une utilisation frauduleuse quelle qu'elle soit des Services Maileva ou des codes d'accès qui lui ont été confiés par MAILEVA, si le Client fait l'objet d'une procédure de redressement judiciaire au cours de laquelle l'administrateur ne s'est pas prononcé pour la continuation du Contrat conformément au droit applicable ou encore si le Client fait l'objet d'une procédure de liquidation.

**10.4.** Dans les hypothèses visées à l'ARTICLE 6 et lorsque la cause de la suspension n'a pas disparu, le Contrat peut être résilié par MAILEVA de plein droit à partir du dixième jour suivant la suspension des Services Maileva, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité.

**10.5.** Sans préjudice des dispositions de l'ARTICLE 6, en cas de manquement par le Client à l'une de ses obligations au titre du Contrat, MAILEVA sera autorisée, trente (30) jours après mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec Avis de Réception restée sans effet, ou immédiatement en cas de manquement non réparable, à mettre fin au Contrat de plein droit, en tout ou partie, par simple envoi d'une lettre recommandée avec Avis de Réception, nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi.

**10.6.** En cas de résiliation du Contrat et sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait demander MAILEVA, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement.

## ARTICLE 11 - CESSION

Le Contrat de Services est conclu par MAILEVA en considération de la personne du Client. Il ne peut être cédé en tout ou partie, à titre gratuit ou onéreux, pour quelque motif que ce soit, sans l'accord préalable exprès et écrit de MAILEVA. Il est entendu, en cas de réalisation de la cession du Contrat, que le Client demeurera garant solidaire du cessionnaire, pendant une période d'un (1) an à compter de la date de réalisation de la cession.

MAILEVA pourra céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du Contrat de Services, et devra en notifier le Client sans délai.

## ARTICLE 12 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

### 12.1. Données relatives aux informations transmises par le Client pour l'exécution des Prestations

MAILEVA reconnaît avoir pris connaissance du caractère confidentiel de toutes données nominatives et informations contenues dans les

documents et fichiers transmis par le Client, telles que définies et visées par les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

MAILEVA s'engage à se conformer aux dispositions légales applicables aux données à caractère personnel.

Il appartient à MAILEVA de prendre toutes les dispositions pour assurer la protection et la préservation des fichiers stockés par ses soins.

MAILEVA s'engage à ne traiter les informations transmises par le Client pour l'exécution des Prestations que dans la double limite de l'objet du présent Contrat et de la finalité du traitement telle que précisée par le Client dans la déclaration préalable de traitement automatisé d'informations nominatives auprès de la CNIL.

Hormis l'éventualité d'une sous-traitance, MAILEVA s'interdit, en outre de transmettre et de céder à quiconque les données transmises pour traitement par le Client. La présente interdiction ne saurait faire obstacle à la communication par le Prestataire des données au titre de l'exécution du présent Contrat.

MAILEVA s'engage à faire respecter cette interdiction par toute personne amenée à travailler sur lesdites données.

## 12.2. Données relatives au Client

Les informations recueillies par MAILEVA concernant le Client et son personnel bénéficient de la protection prévue par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés modifiée. Ces données personnelles peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès et de rectification auprès de MAILEVA. MAILEVA pourra communiquer des informations concernant le Client à des sociétés partenaires dans le cadre d'opérations commerciales.

## ARTICLE 13 - RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie, à l'une quelconque de ses obligations, ne saurait être interprété comme une renonciation pour l'avenir à se prévaloir de l'obligation considérée.

## ARTICLE 14 - DIVISIBILITÉ

Si l'une des stipulations du Contrat de Services venait à être tenue pour nulle ou sans objet, les autres stipulations demeureraient inchangées et continueraient à s'appliquer comme si les stipulations nulles ou sans objet ne figuraient plus au dit Contrat.

## ARTICLE 15 - CONVENTION DE PREUVE ET ARCHIVAGE

Les Services Maileva comprennent l'utilisation et l'échange de nombreuses données sur support électronique, sans support papier. Chaque partie accepte de ne pas contester le contenu, la fiabilité, l'intégrité ou la valeur probante d'un document et des informations qu'il contient au seul motif que ce document est établi sur un support électronique et non sur un support papier.

De convention expresse entre les parties, les supports électroniques sont réputés, sauf preuve contraire, avoir le même degré de fiabilité et la même valeur juridique que les supports papiers. MAILEVA archive les informations concernant l'exécution des Services Maileva, en particulier le bon à tirer accepté de façon électronique, pendant une durée d'un (1) an au plus.

## ARTICLE 16 - DROIT APPLICABLE ET LITIGES

A défaut d'accord amiable, tout litige susceptible de s'élever entre les Parties relèvera exclusivement du Tribunal de Commerce de Paris. La présente clause s'applique même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Le français est la langue du Contrat. Le droit français sera seul applicable au présent Contrat.

## II – CONDITIONS PARTICULIERES

### ARTICLE 17 - SERVICE LETTRE

**17.1.** Objet : Les présentes Conditions Particulières sont applicables au Service Lettre. Il est rappelé que l'Option LRE est un service de LA POSTE et qu'elle est, à ce titre, soumise aux dispositions déterminées par LA POSTE dans le cadre du Contrat LRE. Les prestations de MAILEVA au titre de la LRE sont effectuées par MAILEVA au nom et pour le compte de LA POSTE.

**17.2.** Conditions financières : le Service Lettre, y compris ses options, est facturé au Client, par MAILEVA, sur la base de la catégorie de l'abonnement souscrit par le Client des Services Maileva consommés et de l'affranchissement correspondant, les coûts unitaires étant indiqués dans la Plaque Tarifaire.

**17.3.** Validation du bon à tirer électronique

#### 17.3.1 Accès On Line

Dans le cadre de l'utilisation des Services Maileva via l'Accès On Line, le Client visualise son Fichier sous forme de bon à tirer électronique (ci-après le « BAT ») et vérifie, par voie électronique, le

Document à envoyer. Dans le cadre de cette vérification, il appartient au Client de contrôler l'application des options d'impression et des options d'envoi qu'il a sélectionnées. Le Client valide le BAT avant de déclencher l'envoi du Document aux Destinataires.

MAILEVA ne peut être tenue responsable des erreurs ou des malfaçons affectant un Document conforme au BAT validé par le Client.

#### 17.3.2 Accès en Mode Flux d'Impression et Accès en Mode Connecteur

La séquence d'envoi de Documents via les Accès Flux d'Impression et Connecteur ne comporte pas d'étape de présentation et de validation du BAT, la mise en forme du Document étant effectuée en amont par le Client lui-même.

Il appartient donc au Client de vérifier la conformité de ses Documents à ses besoins avant de les adresser pour envoi à MAILEVA. Il est rappelé au Client que toute modification des règles d'analyse ou des modèles de documents, pour l'Accès Flux d'Impression et du Connecteur, pour l'Accès Connecteur doit être validé par MAILEVA préalablement à toute mise en service. A défaut, MAILEVA ne saurait être tenue responsable des éventuels troubles techniques et notamment des erreurs, malfaçons ou blocages.

En toute hypothèse, le Client a la possibilité de vérifier la mise en forme de ses Documents en se connectant au site [www.maileva.com](http://www.maileva.com) puis en la validant selon le processus disponible sur le dit site Internet.

En toute hypothèse, le Client devra conserver la preuve de cette validation en imprimant les copies d'écran affichant les Fichiers mis en forme.

#### 17.3.3 Propriété des Modèles

Les Modèles fournis au Client sont la propriété de MAILEVA ou du partenaire de MAILEVA qui en a conservé la propriété. Seul un droit d'utilisation est concédé au Client dans le cadre strict des Services.

Le Client s'engage à ne pas ne pas utiliser ces Modèles en dehors des Services Maileva et dans le respect des droits qu'il tient du Contrat. Toute communication directe ou indirecte de ces Modèles à des tiers, sous forme originale ou sous forme d'œuvre dérivée, est strictement interdite et engage la responsabilité du Client vis-à-vis de MAILEVA ou des titulaires des droits afférents auxdits Modèles.

### 17.4. Service Enveloppe Retour

#### 17.4.1. Caractéristiques

En complément de son Service Lettre, MAILEVA propose un service enveloppe retour (ci-après le « **Service Enveloppe Retour** ») qui permet de joindre une enveloppe retour préaffranchie (ci-après l'« **Enveloppe Retour T** ») ou une enveloppe retour à affranchir (ci-après l'« **Enveloppe Retour à Affranchir** »).

Ce Service Enveloppe Retour permet aux Clients de faire imprimer et de faire ajouter à leurs envois de Documents des Enveloppes Retour T ou des Enveloppes Retour à Affranchir.

#### 17.4.2. Processus de commande

Le Client qui souhaite avoir recours au Service Enveloppe Retour doit enregistrer sur son Espace Clients les caractéristiques des Enveloppes Retour, telles qu'indiquées sur le Site Web :

- pour l'Enveloppe Retour T : le Client doit, par exemple et sous réserves de modifications ultérieures, enregistrer l'adresse de retour comportant le numéro d'autorisation, la durée de validité de l'autorisation et le mode d'affranchissement de l'enveloppe ;

- pour l'Enveloppe Retour à Affranchir : le Client doit, par exemple et sous réserves de modifications ultérieures, enregistrer l'adresse de retour qui sera imprimée sur l'enveloppe.

Le Client pourra ensuite choisir l'Enveloppe Retour voulue lors de la réalisation de son envoi de courrier.

#### 17.4.3. Service Enveloppe Retour T – Contrat avec La Poste

Pour les Enveloppes Retour T, MAILEVA imprime une enveloppe dite « enveloppe T » utilisant le service Postréponse Optima Réponse commercialisé par La Poste.

Le Client doit donc préalablement conclure un contrat Postréponse Optima Réponse avec La Poste et obtenir un numéro d'autorisation auprès de cette dernière, spécifiquement pour ce service MAILEVA et en indiquant les caractéristiques de l'Enveloppe Retour T choisies sur le Site Web.

MAILEVA n'est pas responsable de l'acheminement des Enveloppes Retour T.

Les obligations du Client et de La Poste concernant le service Postréponse Optima Réponse ainsi que la qualité de service et les spécifications des enveloppes T à respecter sont celles

contractuellement prévues par le contrat conclu entre le Client et La Poste.

En utilisant les Enveloppes Retour T, le Client garantit respecter l'ensemble des obligations mises à sa charge par son contrat avec La Poste.

#### 17.4.4. Modalité de paiement

Les tarifs du Service Enveloppe Retour sont consultables soit sur la Plaquelette Tarifaire, soit sur le Site Web.

#### 17.5. Webservices

Dans le cadre de l'utilisation des Services Maileva, Maileva met à disposition des Clients des webservices permettant notamment les fonctions de suivi des envois. En cas de souscription à cette option par le Client, Maileva met à disposition du Client un accès FTP par Utilisateur. Chaque appel aux webservices est comptabilisé et facturé au Client conformément à la la Plaquelette Tarifaire en vigueur.

### ARTICLE 18 - LICENCE D'UTILISATION DES LOGICIELS MAILEVA

#### 18.1. Propriété des logiciels Maileva

Aux fins de la présente licence, l'on entend par :

I. **Logiciel Maileva** : tout logiciel dont MAILEVA détient tout ou partie de la propriété intellectuelle à titre exclusif ou non et fourni par MAILEVA dans le cadre du Contrat, notamment et sans que cela soit limitatif, l'appliquatif « Let'Post » ;

II. **Licence d'Utilisation** : la présente licence d'utilisation ;

III. **Logiciel Tiers** : logiciel propriété de tiers, participant au fonctionnement d'un Logiciel Maileva et fourni ou mis à la disposition du Client par MAILEVA.

Les Logiciels Maileva sont la propriété de MAILEVA et/ou de ses partenaires. Sauf autorisation préalable, expresse et écrite, aucune utilisation des Logiciels Maileva ne peut être effectuée ou initiée par le Client en dehors de la Licence d'Utilisation.

#### 18.2. Droits concédés au Client

18.2.1. Le Client s'engage à respecter les limites des droits qui lui sont concédés par MAILEVA sur les Logiciels Maileva dans le cadre des dispositions ci-après :

Sous réserve du parfait paiement du prix y afférent, MAILEVA consent au Client un droit non exclusif et non cessible d'utilisation des Logiciels Maileva, conformément à leur destination et pour les seuls besoins du Client.

Ce droit d'utilisation confère au Client le seul droit d'installer et d'exécuter les Logiciels Maileva uniquement dans le cadre des Services Maileva à l'exclusion de toute autre forme d'utilisation, et ce, uniquement pour les Services Maileva auxquels le Client a effectivement souscrit.

Le Client ne pourra en aucun cas :

- reproduire, en tout ou partie, par aucun moyen ni sous aucune forme, les Logiciels Maileva, à l'exception de la reproduction strictement nécessaire par le chargement, l'affichage, l'exécution, la transmission ou le stockage desdits logiciels et ce, aux seules fins de leur utilisation dans les conditions indiquées au Paragraphe précédent ;
- modifier ou faire modifier, de quelque manière que ce soit, les Logiciels Maileva et notamment les traduire, les adapter ou les arranger.

18.2.2. MAILEVA soumet l'utilisation de certains Logiciels Maileva à un procédé de contrôle préalable. Ledit procédé peut consister en une procédure d'activation en ligne ou hors-ligne destinée à vérifier le caractère effectif des droits du Client au titre du Contrat.

Le Client s'engage à suivre cette procédure d'activation lorsqu'elle est requise et à ne pas tenter de la détourner ni de l'outrepasser.

L'attention du Client est appelée sur le fait que les procédés de contrôle mettent en œuvre certains identifiants techniques des composants de l'ordinateur utilisé pour exécuter le Logiciel Maileva (ci-après l'« Ordinateur »). Le Client est informé que toute modification de l'un de ces composants peut entraîner une indisponibilité du Logiciel Maileva.

Par conséquent, en cas de changement d'Ordinateur ou de modification d'un ou plusieurs de ses composants, l'accès du Client au Logiciel Maileva ou aux Services Maileva peut être interdit ou restreint. Il appartient au Client de s'assurer de son accès aux Logiciels Maileva en cas de changement d'Ordinateur ou de changement d'un composant de l'Ordinateur et, le cas échéant, de reprendre la procédure d'activation.

MAILEVA ne peut être tenue pour responsable, à quelque titre ni pour

quelque motif que ce soit, de l'indisponibilité totale ou partielle des Logiciels Maileva suite à un changement d'Ordinateur ou d'un composant de l'Ordinateur à l'initiative du Client ou de l'un de ses préposés ou mandataires.

En cas de problème persistant, le Client doit se rapprocher sans délai du centre de relation clients de MAILEVA afin que ce dernier identifie avec lui l'origine du problème et lui propose toute solution appropriée.

18.2.3. Sauf accord exprès et écrit de MAILEVA, la Licence d'Utilisation est limitée à la durée du Contrat, les Logiciels Maileva devant être désinstallés par le Client dès l'expiration du Contrat.

#### 18.3. Garantie contrefaçon

MAILEVA garantit que, à sa connaissance, ni les moyens utilisés pour réaliser les Logiciels Maileva ni les Logiciels Maileva en eux-mêmes, ne violent ni ne violeront les droits de propriété intellectuelle de tiers.

En cas de réclamation ou d'action en contrefaçon intentée contre le Client, ses ayants-droits ou ses propres clients portant sur un Logiciel Maileva, le Client devra en informer MAILEVA sans délai.

Dans le cas où l'interdiction d'utilisation du Logiciel Maileva serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou d'une réclamation de tiers, MAILEVA s'engage, au choix de MAILEVA :

I. soit à obtenir du tiers le droit pour le Client et ses ayants-droits, de poursuivre l'utilisation du Logiciel Maileva ;

II. soit à modifier ou à remplacer le Logiciel Maileva de façon à éviter ladite contrefaçon ;

III. soit à prononcer unilatéralement l'annulation de la présente Licence d'Utilisation pour le Logiciel Maileva concerné par la contrefaçon et par conséquent, à rembourser au Client l'intégralité du prix payé en contrepartie de ladite licence.

Sous réserve de rapporter la preuve des préjudices qu'il allègue, le Client sera en outre indemnisé des conséquences financières de la contrefaçon par le paiement d'une somme forfaitaire et définitive d'un montant égal au prix catalogue de la Licence d'Utilisation pour le Logiciel Maileva concerné au jour de la signature du Contrat.

La responsabilité de MAILEVA est cependant expressément exclue si la contrefaçon résulte directement et/ou indirectement d'éléments fournis par le Client ou des modifications apportées par ce dernier aux Logiciels Maileva.

#### 18.4. Logiciels Tiers

Quelles que soient les dispositions des documents accompagnant éventuellement les Logiciels Tiers, les droits concédés au Client sur les Logiciels Tiers consistent en une simple Licence d'Utilisation.

Ladite Licence d'Utilisation est limitée au seul droit d'installer et d'exécuter lesdits logiciels dans le cadre des Services Maileva et ce, dans le respect du Contrat. Le Client est informé que toute autre forme d'utilisation est susceptible d'engager sa responsabilité vis-à-vis des éditeurs des Logiciels Tiers et/ou de leurs ayants-droits.

En cas de réclamation et/ou d'action en contrefaçon intentée contre

MAILEVA, ses ayants-droit, distributeurs, agents, licenciés et trouvant son origine dans l'utilisation des Logiciels Tiers par le Client, MAILEVA en informera le Client sans délai. Le Client assurera la défense de MAILEVA, de ses ayants-droit, distributeurs, agents, licenciés et supportera tous les frais (y compris les dépens et les honoraires d'avocat) permettant de conduire l'action, ainsi que tous dommages-intérêts alloués au tiers.

La responsabilité du Client est cependant expressément exclue si la contrefaçon ou l'origine de la réclamation résulte directement des éléments fournis par MAILEVA ou de modifications apportées par cette dernière aux Logiciels Tiers.

### ARTICLE 19 - SERVICE D'ADMINISTRATION CLIENT

Le service d'Administration Client est un service optionnel permettant, au Client d'accéder, via le Site Web à trois modules :

- Droits Utilisateurs
- Espaces Partagés
- Circuits de validation

#### 19.1. Fonctionnement

##### 19.1.1. Droits Utilisateurs

La souscription au « Service d'Administration Client » permet au Client d'accéder au module « Droits Utilisateurs » et d'accorder à certains utilisateurs le statut d'Administrateur.

Ce module permet à l'Administrateur d'autoriser, d'interdire ou rendre obligatoire, aux Utilisateurs, l'accès à certaines options et services Maileva.

### 19.1.2. Espaces Partagés

En option, le Client peut souscrire au module Espaces Partagés, accessible via le Service d'Administration Client.

Ce module permet à un Administrateur de partager des éléments (mailings, images, adresses, ...) avec certains Utilisateurs.

### 19.1.3. Circuits de validation

En option, le Client peut souscrire au module Circuits de validation, accessible via le Service d'Administration Client.

Le Circuit de validation est une succession d'étapes (au maximum 3 étapes), définies par l'Administrateur, faisant intervenir un validateur qui accède au détail d'un envoi réalisé par un Utilisateur Maileva (options, liste de destinataires, contenu des documents envoyés) et qui valide ou rejette celui-ci.

L'Administrateur peut configurer les Circuits de validation et en définir les validateurs, parmi les Utilisateurs de MAILEVA, via le Site Web.

Le Client est informé qu'à l'issue d'un circuit de validation, la validation du document par le dernier validateur déclenche automatiquement son envoi.

L'Administrateur peut, au moment du paramétrage du Circuit, décider qu'à défaut de validation par le Validateur dans le délai qu'il aura défini, sa validation sera automatiquement apposée. Le courrier sera alors, soit envoyé si ce Validateur est le dernier validateur du Circuit de validation, soit notifié au Validateur suivant du Circuit de validation.

A défaut de paramétrage, et à défaut de validation par l'un des validateurs prévu au circuit de validation, le document ne sera pas envoyé.

L'option Circuits de validation ne peut être utilisée par le Client dans le cadre des envois réalisés via les Autres Supports visés à l'article 27 ci-dessous

## 19.2. Responsabilité

Le Client, l'Utilisateur et l'Administrateur utilise l'Espace d'Administration sous la seule responsabilité du Client tant à l'égard des tiers que des Utilisateurs qu'il désigne, à l'exclusion de toute responsabilité de MAILEVA.

L'ensemble des documents, ainsi que leur contenu, est placé par l'Administrateur et/ou le Client sur l'Espace d'Administration sous la seule et unique responsabilité du Client.

Les Utilisateurs auront accès à toute ou partie des documents hébergés sur l'Espace d'Administration en fonction des autorisations données par l'Administrateur et/ou le Client, ces autorisations sont données sous sa seule et unique responsabilité.

MAILEVA n'exerçant aucun contrôle, ni a priori ni a posteriori, sur lesdits documents et leur contenu, sa responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée par le Client à raison d'un préjudice consécutif à un dommage causé par lesdits documents ou par leur contenu. Le Client tiendra MAILEVA indemne contre toute réclamation, action en justice ou condamnation même non définitive relative sur ledit préjudice.

## 19.3. Conditions financières

Cette option est facturée annuellement au tarif indiqué dans la Plaquette Tarifaire et/ou sur le Site Web.

Dans l'hypothèse où le Contrat auquel l'option se rattache est résilié avant le terme de la période de validité de ladite option, il est convenu entre les Parties que cette résiliation anticipée n'entraînera aucun remboursement du Client.

## 19.4. Durée et résiliation

19.4.1. Cette option est activée dès validation de la demande du Client par MAILEVA.

19.4.2. Sauf accord contraire, l'option est activée pour une durée de douze (12) mois, renouvelable d'année en année, par tacite reconduction, et pourra être dénoncée à tout moment, et pour simple convenance par l'une ou l'autre des Parties, sans autre formalité qu'un préavis de deux (2) mois adressé par lettre recommandée avec avis de réception. Le Client ne pourra cependant pas résilier l'option au cours d'une période initiale de douze (12) mois suivant l'activation.

19.4.3. L'option sera résiliée de plein droit à la fin du Contrat.

19.4.4. L'option peut être résiliée de plein droit par MAILEVA à tout moment, sans préavis, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, si le Client, l'Utilisateur ou l'Administrateur fait une utilisation frauduleuse, quelle qu'elle soit, du Service d'Administration Client ou des codes d'accès qui lui ont été confiés par MAILEVA.

19.4.5. En cas de résiliation de l'option, sans préjudice des dommages et

intérêts que pourrait demander MAILEVA, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement.

## ARTICLE 20 - SERVICES D'ENVOI DE SMS, D'E-MAILS ET DE TÉLÉCOPIES

### 20.1. Définitions

Aux fins des présentes Conditions Particulières, on entend par :

I. **Opérateur** : tout opérateur de services de communications mobiles dont le réseau supporte la fonctionnalité SMS.

II. **Service E-mails** : le service d'envoi d'e-mails fourni par MAILEVA au Client dans le cadre des présentes Conditions Particulières.

III. **Service SMS** : le service d'envoi de SMS fourni par MAILEVA au Client dans le cadre des présentes Conditions Particulières.

IV. **Service Télécopies** : le service d'envoi de télécopies fourni par MAILEVA au Client dans le cadre des présentes Conditions Particulières.

V. **SMS** : message de 160 caractères alphanumériques maximum envoyé et/ou reçu sur un terminal mobile connecté au réseau d'un Opérateur.

### 20.2. Conditions financières

20.2.1. Les prix des Services SMS, E-mails et Télécopies sont indiqués à la Plaquette Tarifaire correspondante.

20.2.2. La facturation est effectuée pour chaque SMS, e-mail et/ou télécopie envoyé. Aucun remboursement n'est dû pour les SMS et e-mails rejetés ou non acheminés après leur envoi par MAILEVA. Seules les télécopies correctement acheminées sont en revanche facturées.

### 20.3. Particularités techniques

MAILEVA propose au Client de visualiser sur le site [www.maileva.com](http://www.maileva.com), un aperçu du SMS (ci-après l'« Aperçu ») avant envoi aux Destinataires. Le rendu du SMS sur le téléphone du Destinataire varie en fonction du type de terminal mobile. Par conséquent, MAILEVA ne contracte aucun engagement de conformité entre l'Aperçu et le SMS tel qu'il sera finalement affiché par le terminal mobile du Destinataire. L'Aperçu ne fait pas office de bon à tirer.

L'attention du Client est appelée sur le fait que les réseaux de communications utilisés pour acheminer les SMS entre la Plate-forme d'envoi de MAILEVA et le Destinataire peuvent subir des dysfonctionnements ou des indisponibilités totales ou partielles pouvant se traduire par la suppression partielle ou totale des SMS, voire par leur non acheminement.

La responsabilité de MAILEVA ne pourra donc être recherchée à raison de tels dysfonctionnements ou indisponibilités qui seront assimilés à des cas de Force Majeure, quelle qu'en soit la cause.

## ARTICLE 21 - ACHEMINEMENT PAR DES ORGANISMES POSTAUX HORS DU TERRITOIRE

MAILEVA propose un service spécifique caractérisé par l'impression des Documents et leur remise en poste par un prestataire local au plus près du destinataire. Pour ce faire, ces opérations peuvent, le cas échéant, être effectuées en dehors du territoire de la France Métropolitaine, notamment à Monaco.

Dans ce cas, le service est dépendant de la disponibilité du prestataire local de MAILEVA. Par conséquent, la qualité et le niveau de service applicable sera celui contractuellement garanti à MAILEVA par ledit prestataire local. MAILEVA s'engage à justifier desdits niveau et qualité de service, sur demande écrite du Client.

MAILEVA informera, autant que possible, le Client faisant le choix d'un acheminement par un organisme postal hors du territoire, des conditions particulières applicables, notamment en matière de dépôt en nombre, de délai de réclamation, de restitution des AR et plis recommandés PND.

## ARTICLE 22 - SERVICE LOCATION D'ADRESSES

### 22.1. Définitions

Aux fins des présentes Conditions Particulières, on entend par :

I. **Adresses** : positionnement géographique défini par l'identité du destinataire, le point de remise, le lieu géographique, un N°, un type et un nom de voie, un lieu-dit, un code postal et une localité de destination.

II. **Base d'Adresses** : base de données d'Adresses fournie par un éditeur tiers.

III. **Données** : données afférentes aux caractéristiques sociodémographiques, aux habitudes de consommation d'un individu ou d'un foyer ayant déménagé depuis moins d'un an.

IV. **PND** : retour postal consécutif au fait que le pli n'est pas distribuable à la personne (anciennement NPAI).

### 22.2. Fonctionnement

Les Bases d'Adresses qui sont mises à la disposition du Client dans le cadre

des Services Maileva sont fournies par des éditeurs tiers (ci-après « Editeurs Tiers »). Ces Bases d'Adresses sont accessibles depuis le Site Web via une interface permettant au Client de sélectionner les destinataires de ses courriers de type marketing direct par application de différents critères. Les Adresses ne sont nominatives que si le Client a souscrit l'option correspondante et sous réserve de disponibilité.

Les Adresses demandées par le Client sont livrées automatiquement, de manière transparente et dans un délai de deux jours ouvrés. Cette livraison étant sous la responsabilité technique de l'Éditeur Tiers, MAILEVA n'est responsable ni des délais de livraison, ni des éventuels dysfonctionnements ou erreurs qui pourraient affecter les Adresses ou le processus de livraison.

Le Client ne peut utiliser les Adresses ainsi livrées que sur le Site Web dans le cadre des Services Maileva, après s'être dûment identifié et authentifié.

### 22.3. Conditions financières

L'accès au Service Location d'adresses est compris dans l'Abonnement souscrit par le Client. Le coût des locations d'adresses est facturé, au Client par MAILEVA, selon la grille tarifaire indiquée dans la Plaquette Tarifaire en fonction des critères choisis par le Client.

Le montant dû par le Client est calculé sur la base du nombre d'Adresses réellement livrées selon les conditions tarifaires unitaires spécifiées dans le devis initial en ligne, sans changement de tranche dans la grille tarifaire.

### 22.4. Utilisation des adresses livrées

22.4.1. Le Client ne peut utiliser les Adresses que pour son propre nom et pour son propre compte pour un usage qui lui est personnel.

Il est par conséquent interdit au Client de procéder notamment à la :

- réutilisation des sélections d'Adresses ;
- mise à disposition, prêt, cession, location des Adresses à titre onéreux ou gratuit.

Il est interdit au Client de faire réaliser les envois de courriers vers les Adresses sélectionnées par un tiers autre que MAILEVA.

22.4.2. Le Client peut cependant opter pour un usage multiple. Dans ce cas, les Adresses sont mises à disposition du Client pendant 12 mois à compter de la date de réception du fichier. Dans ce cas, les Adresses sont réutilisables durant cette période. Le Client effectue les sélections et utilise les Adresses dans le respect des lois et règlements en vigueur et notamment de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Le Client est seul responsable, tant pour lui-même que pour ses préposés d'une utilisation des Adresses contrevenant aux présentes et/ou aux lois et règlements applicables.

22.4.3. Le Client garantit MAILEVA contre toutes les conséquences, notamment financières d'une utilisation contrevenant aux dispositions des présentes conditions particulières et/ou aux droits reconnus à l'Éditeur Tiers en qualité de producteur ou de licencié du producteur au titre des articles L. 341.1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

### 22.5. Abonnement nouveaux voisins

22.5.1. Le Client peut opter pour un abonnement, d'une durée ferme de 6 ou 12 mois, à une Base d'Adresses spécifiques comportant les adresses des personnes ayant emménagé récemment dans la zone géographique choisie (ci-après « Adresses Nouveaux Voisins »).

22.5.2. Le Client recevra mensuellement un fichier d'Adresses Nouveaux Voisins selon les critères choisis. L'envoi des Adresses Nouveaux Voisins intervient entre le 20 et le 30 de chaque mois. La première livraison aura lieu entre le 20 et le 30 du mois en cours si l'abonnement est souscrit avant le 19 du mois et, à défaut, entre le 20 et le 30 du mois suivant la souscription.

22.5.3. La quantité d'Adresses Nouveaux Voisins indiquée dans le devis est basée sur une estimation, la quantité réellement livrée peut donc être différente de celle indiquée sur le devis.

22.5.4. Le Client sera facturé mensuellement. Le prix est fonction des Adresses Nouveaux Voisins réellement livrées.

22.5.5. En cas de résiliation du Contrat par un Client abonné au service Adresses Nouveaux Voisins, celui-ci devra verser une indemnité d'un montant de 100,00 euros HT au titre de rupture anticipée de son abonnement à ce Service Complémentaire, quelle que soit la durée restante dudit abonnement.

### 22.6. Abonnement nouveaux voisins

Le Client est informé que les sélections d'Adresses qui lui sont fournies peuvent comporter un certain nombre d'Adresses pièges ou de particularités ayant pour but de permettre la détection d'éventuelles utilisations non autorisées des Adresses.

Le Client reconnaît et accepte que la réception d'un message émanant de lui à une Adresse piège, en dehors de l'envoi à l'occasion duquel a été obtenu la sélection d'Adresses concernées, constitue une preuve irréfutable d'une utilisation non autorisée des Adresses communiquées.

## 22.7. Garanties – Remboursement des PND

22.7.1 Le Client est informé que les Données et Bases d'Adresses livrées peuvent être affectées d'erreurs ou d'omissions notamment dues aux mouvements des populations concernées. Les Adresses sont donc fournies au Client sans garantie de quelque sorte que ce soit, sous réserve de la réglementation en vigueur.

22.7.2 MAILEVA s'engage, sur demande du Client, à rembourser les PND en fonction du pourcentage d'adresses erronées par rapport à la quantité d'adresses louées. Ainsi, si le pourcentage d'adresses erronées est supérieur à 5% de la quantité d'adresses d'un même fichier loué, MAILEVA s'engage à rembourser la valeur locative de tous les retours erronés qui dépassent les 5% susvisés.

Le remboursement sera opéré sous réserve que :

- l'envoi des plis faisant l'objet de PND ait été effectué dans un délai de vingt (20) jours à compter de la date effective de location des Adresses concernées ;
- les retours erronés appartiennent bien au même fichier ;
- les retours erronés comportent le même numéro d'identification que la demande globale ;
- le Client doit émettre à MAILEVA, dans les trente (30) jours suivant la date de dépôt en poste des plis concernés, un fichier au format électronique contenant le numéro correspondant à l'adresse louée ainsi que le numéro d'identification du pli ;
- le service postal n'ait pas subi, pendant la période des envois, de perturbations, grèves ou autres, relevant de la force majeure telle que définie à l'ARTICLE 1 du Contrat.

MAILEVA se réserve le droit de demander à tout moment au Client la preuve des PND, c'est-à-dire les enveloppes sur lesquelles figure la mention « PND ». La demande de remboursement du Client sera alors suspendue jusqu'à la réception des justificatifs par MAILEVA.

## ARTICLE 23 - SERVICE TRAITEMENT DES ADRESSES

23.1. Maileva met à disposition du Client un Service de Traitement des Adresses.

Ce Service est composé d'un service de :

- Restructuration / Normalisation / Validation Postale dite « RNVP »
- Traitement des déménagés

La souscription à ces services permet d'améliorer la qualité des adresses des Destinataires et de minimiser le nombre de PND, sans pour autant garantir l'absence de ceux-ci.

23.2. Fonctionnement du Service RNVP

Le Service RNVP permet de mettre aux normes postales les adresses des Destinataires. Le Service RNVP est mis à disposition du Client dans le cadre des Services Maileva et est accessible depuis l'Espace Clients. Le traitement des adresses, est sous-traité à un opérateur externe et est réalisé en temps réel.

23.3. Fonctionnement du Service Traitement des déménagés

Le Service Traitement des déménagés permet de comparer les adresses des Destinataires avec la Base Nationale des Changements d'Adresses (BNCA) afin de toper les adresses obsolètes (adresses de foyers ayant déménagé depuis plus de 6 mois) et de restituer les nouvelles adresses des Destinataires, lorsque celles-ci sont disponibles.

Le Service Traitement des déménagés est mis à disposition du Client dans le cadre des Services Maileva et est accessible depuis l'Espace Clients. Le Traitement des déménagés est sous traité à un opérateur externe, et est réalisé dans un délai de trois (3) jours ouvrés.

23.4. Conditions financières

L'accès au Service Traitement des Adresses est compris dans l'Abonnement souscrit par le Client. Le coût des traitements d'adresses est facturé, au Client par MAILEVA, selon la grille tarifaire indiquée sur le Site web en fonction des critères suivants :

- Pour le Service RNVP : en fonction du nombre d'Adresses à traiter
- Pour le Service Traitement des déménagés : en fonction du nombre d'adresses identifiées, après traitement, comme étant déménagées. Un devis estimatif calculé en fonction du nombre d'Adresses soumis et du nombre moyen de déménagés est communiqué au Client lors de la souscription du Service.

## ARTICLE 24 - SERVICE GESTION DES AR

24.1. Le Service de Gestion des AR s'adresse au Client ayant souscrit au Service LRE. Il permet au Client de disposer des prestations suivantes :

- numérisation des AR signés ;
- accès en ligne au statut du pli recommandé non distribué;
- accès en ligne à l'image de chaque AR signé numérisé depuis le site [www.maileva.com](http://www.maileva.com) ;
- archivage physique de l'AR signé/pli recommandé non distribué.

**24.2.** MAILEVA recourt à un prestataire tiers pour les opérations de numérisation et d'archivage physique des l'AR signé/pli recommandés non distribués. Afin de permettre à MAILEVA de lui fournir le Service, le Client accepte que l'adresse de retour/expéditeur respecte le format suivant :

[NOM DU CLIENT] chez DOCAPOST DPS Num  
91980 EVRY CEDEX 9

**24.3.** MAILEVA ne prend en charge les AR signés/plis recommandés non distribués qu'à compter du moment où lesdits AR signés/plis recommandés non distribués ont été dûment réceptionnés par le prestataire susmentionné. La responsabilité de MAILEVA ne peut être en aucun cas engagée dans le cas où un ou plusieurs l'AR signés/plis recommandés non distribués ne seraient pas parvenus au prestataire ou seraient parvenus tardivement. Le traitement et le retour de l'AR signés/plis recommandé non distribué jusqu'à l'adresse du prestataire relève de la seule relation entre LA POSTE et le Client.

**24.4.** Tout traitement (hors Lettre Recommandée Electronique de La Poste) par lot de plus de 30 000 pages doit être déclaré par le Client au moins deux (2) jours ouvrés à l'avance de manière à permettre à MAILEVA de proposer au Client un planning de production.

A défaut, MAILEVA ne pourra être tenue responsable d'éventuels retards ou extension des délais de production.

**24.5.** Tout traitement de Lettre Recommandée Electronique de La Poste par lot de plus de 5 000 pages doit être déclaré par le Client au moins trois (3) jours ouvrés à l'avance de manière à permettre à MAILEVA de proposer au Client un planning de dépôt et de production.

**24.6.** Les AR signés/plis recommandés non distribués seront archivés physiquement dix (10) ans. L'image des l'AR signés et le statut des plis non distribués sont accessibles sur le site [www.maileva.com](http://www.maileva.com) pendant trois (3) ans.

**24.7.** Les AR signés/plis recommandés non distribués pourront être restitués au Client sur simple demande selon la grille tarifaire en vigueur. Le coût de restitution des AR signés/plis recommandés non distribués est à la charge du Client et inclut, d'une part, le coût de recherche de l'AR signé/pli recommandé non distribué et d'autre part, le coût d'envoi desdits documents par un service de LA POSTE (ainsi que la facturation de l'affranchissement aux frais réels).

**24.8.** Conditions financières : le Service Archivage des AR signés/plis recommandés non distribués est facturé au Client sur la base du nombre de plis recommandés envoyés avec l'option « gestion des AR » quel que soit le délai de mise à disposition des AR signés ou statut des plis recommandés non distribués archivés par MAILEVA.

## **ARTICLE 25 - CONDITIONS PARTICULIERES AUX SERVICES D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE**

**25.1.** Caractéristiques : le service d'archivage (ci-après « Archivea Duo ») permet au Client d'enregistrer ses documents électroniques, de sélectionner une durée de conservation, de pouvoir les consulter directement en ligne et d'en obtenir une copie sur un support numérique de type CD-Rom. Archivea Duo permet également l'archivage électronique probant des Documents préalablement envoyés par le Client via la Plate-forme Maileva. Valeur probante : la norme applicable à Archivea Duo est la norme d'archivage AFNOR NFZ42-013. Les engagements de MAILEVA portent uniquement sur l'archivage du Document et non sur l'identification et l'authentification de l'expéditeur du Document.

Le Client est informé que l'engagement de MAILEVA au titre de la norme susmentionnée porte uniquement sur les éléments suivants :

- la date et l'heure de l'envoi du Document ; et
- la conformité du Document restitué au Document envoyé.

MAILEVA ne prend aucun autre engagement concernant le caractère probant d'Archivea Duo. L'archivage, même probant, ne confère aucune valeur juridique à un Document si ledit Document, au moment de l'archivage, ne répondait pas aux exigences légales pour être admis comme preuve au sens de l'Article 1316-1 du Code Civil.

Il appartient au Client de vérifier qu'Archivea Duo répond effectivement aux exigences juridiques applicables aux Documents qu'il souhaite archiver et à son activité. Le Client peut, pour ce faire, obtenir les informations concernant les spécifications techniques et fonctionnelles d'Archivea Duo en s'adressant au centre de relation clients de MAILEVA.

Le Client est informé que l'archivage électronique de ses Documents

ne saurait se substituer à la conservation des documents originaux sous format papier. Archivea Duo n'a pas vocation à permettre la destruction des documents papier dont la conservation et la production est nécessaire.

L'attention des Clients est appelée sur le fait que les factures ne peuvent être valablement transmises par voie électronique que si l'authenticité de leur origine et l'intégrité de leur contenu sont garanties au moyen d'une signature électronique conformément aux dispositions de l'Article 289 du Code général des impôts.

**25.2.** Durée de conservation : dans le cadre d'Archivea Duo, les Documents sont conservés par MAILEVA pendant la durée choisie par le Client parmi les options proposées par MAILEVA.

Le Client peut demander la reconduction de la période d'archivage par lettre recommandée. Cette demande doit parvenir à MAILEVA au moins trente (30) jours avant l'expiration de la période d'archivage. A défaut les Documents sont automatiquement détruits à l'issue de la période d'archivage.

**25.3.** Durée Consultation et restitution : les Documents archivés par le Client dans le cadre d'Archivea Duo peuvent être consultés par le Client au sein de l'Espace Clients après saisie de l'identifiant et du mot de passe du Client. L'accès au Document en mode consultation est limité à la durée choisie par le Client au moment de l'archivage parmi les options proposées par MAILEVA.

Le Client peut demander la reconduction de la période de consultation par lettre recommandée. Cette demande doit parvenir à MAILEVA au moins trente (30) jours avant l'expiration de la période de consultation. A défaut les Documents ne seront plus consultables en ligne.

Il est rappelé au Client que toutes les actions effectuées depuis l'Espace Clients sont effectuées sous sa seule responsabilité à l'exclusion de la responsabilité de MAILEVA.

Les Documents archivés dans le cadre d'Archivea Duo sont convertis au format pdf et consultables et/ou restitués uniquement sous ce format. La restitution se fait sur un support conforme à la norme NFZ42-013 susmentionnée.

Les Documents sont restitués au Client, par lettre recommandée, sur support numérique dans un délai de trente (30) jours après réception de la demande de réception par MAILEVA.

**25.4.** Tiers archiveur : Archivea Duo est fourni tel quel à MAILEVA par un tiers archiveur (ci-après le « Tiers Archiveur ») qui est responsable de la conformité dudit service aux normes et réglementations en vigueur en matière d'archivage.

Le Client reconnaît et accepte que le Tiers Archiveur puisse, pour des raisons techniques, notamment liées à la nécessité d'assurer la pérennité des supports, faire migrer les fichiers numériques constituant les Documents vers un nouveau format ou une évolution du format précédent.

Le Client fera son affaire avec le Tiers Archiveur désigné par MAILEVA de toute réclamation ou action relative à la pérennité des supports ou à la conformité de l'archivage avec les normes et réglementations en vigueur.

## **ARTICLE 26 - PACKS PRÉPAYÉS**

MAILEVA commercialise des packs prépayés donnant accès aux prestations suivantes : éditique, archivage, gestion des PND et envoi des Lettres Recommandées Électronique de La Poste accessibles depuis les équipements multifonctions Sagem équipés nativement de l'applicatif Let'Post.

### **26.1. Ouverture du compte du Client**

L'ouverture du compte du Client se fait après débit de son compte bancaire et dans un délai de deux (2) jours ouvrés. Un fois le compte créé, le Client reçoit ses références utilisateur et son mot de passe.

Le règlement s'effectue à la commande du pack prépayé par carte bancaire. La création du compte ne pourra se faire que lorsque les centres de paiement concernés auront donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande sera automatiquement annulée et le Client sera prévenu de l'impossibilité de création de compte par courrier électronique.

### **26.2. Durée de validité**

Les packs prépayés ont une durée de validité d'un (1) an. Un solde positif recréé par l'achat d'un autre pack est reconduit dans sa totalité pour une durée d'un (1) an.

Les packs prépayés partiellement ou non consommés à la date d'expiration ne seront pas remboursés et seront soldés par une facturation complémentaire.

### **26.3. Conditions financières**

Les consommations de Services Maileva seront facturées mensuellement d'après le recensement des Documents reçus par la Plate-forme Maileva. Une facture mensuelle sera éditée.

Le prix à payer sera imputé sur le solde du pack prépayé.

## **ARTICLE 27 - AUTRES SUPPORTS D'IMPRESSION**

### **27.1. Caractéristiques**

Les services d'impression sur d'autres supports (ci-après les « Services Autres Supports ») permettent au Client d'imprimer des Documents dans les formats présentés sur le Site Web dans la rubrique « Autres Supports » dans l'Espace Clients. Ces Documents sont ensuite mis sous pli ou colis, affranchis pour être envoyés par La Poste, ou envoyés par un transporteur, vers un ou plusieurs destinataires.

### **27.2. Commande**

Un devis en ligne est proposé au Client à l'issue de sa commande dans son Espace Clients. Ce devis en ligne comporte le prix et les délais de production pour la commande concernée. L'acceptation du devis en ligne proposé au Client à l'issue de sa commande tient lieu d'engagement.

### **27.3. Bon à tirer**

Un bon à tirer du Document tel que commandé par le Client est transmis par MAILEVA au Client à sa demande après acceptation du devis en ligne. Le Client aura le choix entre l'envoi d'un bon à tirer papier par courrier postal dans les 48 heures ouvrées suivant son choix et la mise à disposition d'un bon à tirer électronique sur son Espace Clients dans les 48 heures ouvrées suivant son choix.

MAILEVA envoie le Document en production après validation du bon à tirer par le Client.

### **27.4. Délai**

Le délai de production est indiqué sur le devis en ligne et s'entend à compter de la validation définitive du bon à tirer jusqu'à la remise à La Poste ou au transporteur.

### **27.5. Volume**

Pour une commande de plus de 10 000 documents, le Client sera averti sur son Espace Clients qu'il doit prendre contact avec MAILEVA au moins trois (3) jours ouvrés avant la date souhaitée de mise en production de manière à permettre à MAILEVA de proposer au Client un planning de production et d'envoi.

### **27.6. Tiers**

MAILEVA recourt à un prestataire tiers (ci-après le « Tiers Imprimeur ») pour les opérations d'impression et d'expédition des Services Autres Supports. Celui-ci est responsable de la conformité desdits Services Autres Supports aux normes et réglementations en vigueur. De plus, les Services Autres Supports sont dépendants de la disponibilité du Tiers Imprimeur. Par conséquent, la qualité et le niveau de service applicable seront ceux contractuellement garantis à MAILEVA par ledit Tiers Imprimeur. MAILEVA s'engage à justifier desdits niveau et qualité de service, sur demande écrite du Client.

### **27.7. Conditions financières**

Le Service Autres supports est facturé au Client selon le devis en ligne accepté par le Client. Les prix des Services Autres supports sont accessibles uniquement sur le devis en ligne.

### **27.8. Accès au Service**

Le Service Autres supports est accessible aux Clients abonnés à Maileva à l'exception des catégories suivantes : les Clients abonnés au tarif Essentiel ; les Clients abonnés à un Contrat d'Essai ; les Clients soumis au prépaiement.

## **ARTICLE 28 - SERVICE DE PARAMÉTRAGE DE DOCUMENTS ET DE CREATION GRAPHIQUE DE MAILINGS**

### **28.1 Caractéristiques**

Le service de création graphique de mailings (ci-après le « Service de Création Graphique ») et le service de paramétrage des Documents (ci-après « Maileva Compo Sur Mesure ») permettent aux Clients de faire réaliser une mise en forme graphique de leurs courriers commerciaux, éventuellement accompagnée de prestations de création graphique, de rédaction ou de réécriture de texte (ci-après la « Création »).

Maileva Compo Sur Mesure ne concerne que le paramétrage et la mise en forme des Documents à partir des éléments transmis par le Client et le Service de Création Graphique comporte l'ensemble des services de personnalisation et de création applicable aux Documents.

### **28.2 Processus de commande**

Le Client qui souhaite avoir recours à Maileva Compo Sur Mesure ou au Service de Création Graphique doit prendre contact avec MAILEVA pour décrire les prestations souhaitées. Le Client renseigne et adresse ensuite un document type (ci-après le « Brief ») qui décrit ses besoins dans ce cadre. Le Brief dûment complété et accepté par MAILEVA vaut bon de commande pour la prestation demandée au coût préalablement communiqué par MAILEVA.

### **28.3 Validation de la commande**

La commande est prise en compte au moment de l'envoi par MAILEVA du courrier électronique indiquant la bonne réception du Brief complété par le Client. La Création sera ensuite soit adressée par courrier électronique au Client dans un format imprimable en basse définition soit mise à disposition dans son Espace Client.

### **28.4 Modifications de la création dans le cadre du Service de Création Graphique**

Le Client aura la possibilité de demander, par deux fois, des modifications de la Création. Si après ces deux séries de modifications, le Client en souhaite de nouvelles, chacune lui sera facturé 100 € HT. Le client indiquera ne plus souhaiter de modifications de la Création en acceptant un bon à tirer.

### **28.5 Impression du document définitif**

La version définitive de la Création sera visualisable dans l'Espace Clients Maileva et ne pourra être imprimée que dans le cadre des Services Maileva.

### **28.6 Propriété des éléments fournis par le Client**

Les éléments tels que le texte, le logo et les photos envoyés par le Client avec le Brief demeurent la propriété exclusive du Client. MAILEVA ne modifiera pas les éléments fournis, sauf demande expresse du Client.

Le Client garantit être propriétaire des éléments transmis à MAILEVA et/ou avoir la possibilité de les utiliser dans le cadre des Services de Création Graphique.

### **28.7 Propriété de la Création**

La Création en tant qu'ensemble protégé par le droit d'auteur et le droit des dessins et modèles reste la propriété de MAILEVA. MAILEVA concède une licence d'utilisation au Client dans le cadre strict des Services Maileva, le Client ne pourra pas utiliser la Création en dehors des Services Maileva.

### **28.8 Tiers**

MAILEVA recourt à des prestataires tiers (ci-après les « Prestataires Tiers ») pour certaines opérations de création graphique des Services de Création Graphique ou pour certaines applications et fonctions logicielles. Les Prestataires Tiers sont responsables de la conformité desdits Services. De plus, ces Services sont dépendants de la disponibilité des Prestataires Tiers. Par conséquent, la qualité et le niveau de service applicable seront ceux contractuellement garantis à MAILEVA par lesdits Prestataires Tiers. MAILEVA s'engage à justifier desdits niveau et qualité de service, sur demande écrite du Client.

## **ARTICLE 29 - SERVICES DE CONSEIL MARKETING DIRECT**

### **29.1 Caractéristiques**

Les services de conseil en marketing direct (ci-après les « Services de Conseil Marketing ») permettent aux Clients d'obtenir une prestation de conseil concernant le marketing direct et/ou une prestation de mise en œuvre d'une opération de marketing direct (ci-après la « Prestation »).

### **29.2 Processus de commande**

Le Client qui souhaite avoir recours aux Services de Conseil Marketing doit prendre contact avec MAILEVA pour décrire les services souhaités et obtenir un devis. Le Client adresse ensuite à MAILEVA le devis accepté. La commande est validée à réception du devis accepté par le Client.

### **29.3 Propriété des éléments fournis par le Client**

Les éléments éventuellement envoyés par le Client demeurent la propriété exclusive du Client.

Le Client garantit être propriétaire des éléments transmis à MAILEVA et/ou avoir la possibilité de les utiliser dans le cadre des Services de Conseil Marketing.

### **29.4 Propriété des éléments créés au cours de la Prestation**

Les éléments créés au cours de la Prestation, notamment en tant qu'ensemble protégé par le droit d'auteur et le droit des dessins et modèles, reste la propriété de MAILEVA. MAILEVA concède une licence d'utilisation au Client dans le cadre strict des Services Maileva. Le Client ne pourra pas utiliser ses éléments en dehors des Services Maileva.

### **29.5 Tiers**

MAILEVA recourt à un prestataire tiers (ci-après le « Tiers Conseil ») pour les Services de Conseil Marketing. Le Tiers Conseil est seul responsable des actes accomplis dans l'exécution des Services de Conseil Marketing.

Le Tiers Conseil est responsable de tous dommages directs et indirects trouvant leur origine ou étant la conséquence d'une faute dans l'exécution des Services de Conseil Marketing. Le Tiers Conseil est responsable de la conformité desdits Services de Conseil Marketing aux normes et réglementations en vigueur. De plus, les Services de Conseil Marketing sont dépendants de la disponibilité du Tiers Conseil. Par conséquent, la qualité et le niveau de service applicable sera celui contractuellement garanti par

ledit Tiers Conseil. MAILEVA pourra documenter lesdits niveaux et qualité de services, sur demande écrite du Client.

### **29.6 Modalités de paiement**

Les modalités de paiement pour les Services de Conseil Marketing seront indiquées aux Clients au cours du processus de commande. MAILEVA aura la possibilité de demander aux Clients de verser un acompte au moment de l'acceptation du devis.