

### CONDITIONS GÉNÉRALES

---

#### 1. Glossaire

- 1.1. **Abonnement** : droit d'accès à la plateforme Maileva pour la durée prévue au formulaire de souscription.
- 1.2. **Administrateur** : personne physique habilitée pour le compte du Client à utiliser le Service Gestion des droits.
- 1.3. **API** : interface de programmation applicative constituée de classes, de méthodes et de fonctions permettant à des logiciels mis en œuvre sous la responsabilité du Client d'accéder aux fonctionnalités rendues disponibles sur la Plateforme Maileva.
- 1.4. **Client** : personne morale souscrivant à un des Services de MAILEVA.
- 1.5. **Contrat** : par ordre de priorité décroissante (i) le cas échéant l'accord cadre ou l'accord de référencement puis (ii) les présentes conditions générales et particulières (iii) le Formulaire de Souscription.
- 1.6. **Document(s)** : tout document de nature textuelle et/ou, visuelle dont le Client confie le traitement à MAILEVA.
- 1.7. **Espace Client** : espace sécurisé, dédié sur un site internet de Maileva permettant au Client d'utiliser les Services Maileva.
- 1.8. **Fichiers** : fichiers constitués des Documents et des informations s'y rapportant et notamment des listes de destinataires de Documents.
- 1.9. **Plateforme** : plateforme exploitée par MAILEVA permettant l'accès aux Services Maileva.
- 1.10. **Services Maileva** : services proposés par MAILEVA et pouvant faire l'objet de Conditions Particulières.
- 1.11. **Souscription** : droit d'utilisation d'un ou plusieurs Services Maileva tel que prévu au formulaire de souscription.
- 1.12. **Tarif(s)** : prix applicables aux Services Maileva.
- 1.13. **Utilisateur** : toute personne physique autorisée par le Client à utiliser les Services Maileva pour le compte du Client.

#### 2. Informations préalables :

MAILEVA met à disposition du Client les informations relatives aux Services Maileva sur les sites internet de Maileva. MAILEVA donne la possibilité au Client de faire part de ses éventuelles observations ou questions sur les sites de Maileva et notamment dans la partie « Contactez-nous ». Le Client reconnaît avoir reçu de MAILEVA les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services Maileva à ses besoins ainsi que l'ensemble des réponses à ses questions.

#### 3. Objet et conditions de souscription

- 3.1. **Objet** : MAILEVA fournit les Services Maileva au Client

suivant les modalités et conditions définies au Contrat.

- 3.2. **Conditions préalables de souscription** : seules les demandes de souscription dûment complétées, datées, acceptées et accompagnées des éléments indiqués au sein du formulaire de souscription seront prises en compte par MAILEVA. Le Client garantit que les informations fournies sont sincères, exactes et maintenues à jour.

MAILEVA peut subordonner ses prestations à un prépaiement, à la mise en place d'un plafond de consommation ou à la constitution entre ses mains d'un dépôt de garantie au moment de la souscription.

- 3.3. **Souscription en ligne** : en cas de souscription en ligne, le signataire est réputé être dûment habilité agir au nom et pour le compte du Client.

MAILEVA s'engage à conserver pendant dix (10) ans les documents contractuels électroniques signés et à les mettre à disposition du Client.

4. **Documents Contractuels** : ces documents expriment l'intégralité de l'accord liant les Parties. Ils annulent et remplacent toutes propositions, communications écrites ou orales, antérieures et relatives au même objet.

Les présentes Conditions Générales et Particulières sont applicables au Client. Il est toutefois précisé que le Client se voit appliquer les seules Conditions Particulières relatives aux services qu'il utilise.

En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est convenu entre les Parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront.

En cas de contradiction entre des documents de même rang, les stipulations contenues dans le document le plus récent et accepté par les Parties prévaudront.

5. **Force obligatoire du Contrat** : MAILEVA se réserve le droit de modifier à tout moment les termes du Contrat sous réserve de le notifier préalablement au Client.

Si le Client refuse l'application de la nouvelle version du Contrat, ce dernier pourra résilier le Contrat dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des modifications par MAILEVA.

Ces modifications ne porteront ni sur la durée du Contrat ni sur les caractéristiques essentielles des Services Maileva souscrits par le Client. Lorsque ces modifications portent sur les Tarifs, elles s'appliquent dans le respect des conditions de l'Article « Tarifs » ci-après.

6. **Convention de preuve** : toute notification adressée à l'adresse électronique du Client est réputée valablement effectuée et est, par conséquent, opposable au Client.

Les Services Maileva comprennent l'utilisation et l'échange de nombreuses données sur support électronique. Conformément à l'article 1366 du code civil, 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 ledit Document est établi sur un support électronique.

**7. Mot de passe :** le mot de passe de l'Utilisateur lui est personnel et confidentiel. Il s'interdit donc expressément de le communiquer à des tiers et s'engage à mettre tout en œuvre en vue d'assurer sa non-divulgateion. L'Utilisateur ne peut partager son compte ou le céder à qui que ce soit.

Sauf dans le cas où une responsabilité peut être imputée à MAILEVA, il est convenu que :

- MAILEVA ne peut être tenue responsable des conséquences d'une usurpation d'identité ou de l'utilisation de ses codes d'accès par un tiers non autorisé ;
- Toute transaction effectuée au moyen de l'identifiant et du mot de passe de l'Utilisateur est réputée effectuée par l'Utilisateur ;
- En cas d'utilisation frauduleuse de son compte, l'Utilisateur sera seul et entièrement responsable des conséquences qui pourraient en découler.

En cas d'utilisation frauduleuse de son compte, il appartiendra à l'Utilisateur de réinitialiser immédiatement son mot de passe (celui-ci ne pouvant être réinitialisé qu'à sa demande exclusive) et de signaler à MAILEVA l'utilisation frauduleuse. Toute information tardive, alors que l'Utilisateur en a connaissance, est considérée comme fautive.

En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur peut demander à tout moment recevoir un nouveau mot de passe.

**8. Modes d'Accès aux Services Maileva :** le Client accède aux Services Maileva via les Espaces Clients des différents services ou par d'autres modes d'accès. Pour toute question relative aux Accès, le Client est invité à prendre contact avec le Service Client. MAILEVA adresse à chaque Utilisateur et Administrateur un identifiant et un mot de passe personnel d'accès à la Plateforme. Il peut, selon les services, accéder aux Services Maileva par les modes suivants :

**8.1. Spécificités de l'Accès Flux d'impression :** le Client transmet à MAILEVA les modèles et les caractéristiques des différents types de Documents qu'il souhaite envoyer via les Services Maileva.

Sur la base de ces éléments, MAILEVA réalise un modèle de Document et une règle d'analyse spécifique

pour chaque flux (facture, bulletins de salaire etc.).

Les travaux effectués par MAILEVA font l'objet de tests de validation conjoints à l'issue desquels le Client constatant l'adéquation de la règle d'analyse et du modèle de Document aux besoins qu'il a exprimés donne son bon pour accord par voie électronique.

À compter de la validation susmentionnée, le Client peut accéder à l'Espace Client pour confier ses flux à MAILEVA.

Toute modification des modèles ou caractéristiques des Documents doit être validée par MAILEVA. À défaut, MAILEVA ne supporte aucune responsabilité à raison d'inadéquation entre ces modifications et les règles ou paramètres préexistants.

**8.2. Spécificités des Accès par API :** il s'agit de programmes d'Accès développés par le Client permettant d'exécuter et de gérer l'envoi de Documents vers la Plateforme Maileva.

Ces programmes doivent respecter les prescriptions techniques fournies par MAILEVA. Le Client doit faire vérifier leur fonctionnement, y compris suite à une évolution, par MAILEVA préalablement à toute mise en service. Cette vérification a pour unique objet d'examiner la conformité des caractéristiques des Fichiers aux spécifications techniques fournies par MAILEVA. Elle ne vaut pas garantie de fidélité stricte des résultats finaux aux Documents ni aux mises en forme communiquées à MAILEVA par le Client.

Le Client reste responsable des dommages qui pourraient survenir du fait d'un dysfonctionnement des programmes faisant appel aux API ou d'une erreur de paramétrage affectant son Accès par API.

**8.3. Spécificités de l'Accès Maileva Direct :** le logiciel Maileva Direct est disponible en téléchargement dans l'Espace Client. Il permet au Client d'envoyer ses Fichiers vers la Plateforme après avoir paramétré ses options d'impression et d'envoi de Documents.

**8.4. Spécificités de l'Accès Maileva Office :** le plug-in Maileva Office est disponible en téléchargement dans l'Espace Client. Il permet au Client d'envoyer ses Fichiers vers la Plateforme après avoir paramétré ses options d'impression et d'envoi de Documents directement depuis Microsoft Word et Microsoft Excel dans leur version 2007 ou ultérieure. Le Client étant autonome dans le paramétrage de sa règle, il est responsable de l'adéquation de celle-ci au document et responsable de la faire évoluer à chaque fois que son document évolue.

**9. Service Gestion des droits :** le Client doit désigner à la signature du contrat un Administrateur. Celui-ci pourra désigner à son tour des Utilisateurs ayant, dans certains cas, des droits particuliers. MAILEVA n'intervient pas sur la gestion desdits droits.

**10. Niveaux de Services :** les engagements de

disponibilité et de performance des Services Maileva sont définis au sein des Conditions Particulières.

**11. Centre de relation Client :** pour toute question commerciale ou technique relative à l'utilisation ou au fonctionnement des Services Maileva, le centre de relation client est joignable du Lundi au Vendredi de 9h à 18h30 par téléphone au 0 809 105 678 (service gratuit + prix appel) ou par courriel à [relationclient@maileva.com](mailto:relationclient@maileva.com).

Le Client autorise MAILEVA à utiliser un outil de support à distance lui permettant, après un accord formel de l'Utilisateur, de visualiser l'écran de celui-ci ou de prendre le contrôle de son ordinateur aux fins exclusives de guider les Utilisateurs ou de résoudre les éventuelles difficultés qu'ils rencontrent.

## 12. Obligation des Parties

### 12.1. Obligations de MAILEVA

MAILEVA s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser les Prestations dans les conditions définies aux présentes. MAILEVA s'engage à respecter les délais et les niveaux de qualité définis, le cas échéant, aux présentes.

MAILEVA s'efforce de mettre à la disposition du Client toutes les informations et les conseils permettant à ce dernier de prendre toutes décisions utiles concernant les conditions d'exécution des Prestations.

Au titre de cette obligation de conseil, MAILEVA s'engage à transmettre au Client des conseils avertis et de qualité. De plus, MAILEVA s'engage à conseiller et à mettre en garde le Client dans l'exercice de ses choix et notamment concernant les paramétrages, options et règles de gestion des Accès par flux d'impression et API, étant précisé que le Client demeure seul et unique décideur quant auxdits choix.

### 12.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à effectuer les paiements dus au titre des Prestations dans les conditions financières et tarifaires définies au présent Contrat. Le Client s'engage à communiquer à MAILEVA l'ensemble des éléments complets et valides nécessaires à l'exécution des Prestations. Le Client s'engage à informer MAILEVA par écrit, de tout changement susceptible de modifier les conditions d'exécution des Prestations.

## 13. Responsabilité - Force Majeure

**13.1. Responsabilité :** MAILEVA s'engage à exécuter ses obligations contractuelles conformément aux dispositions du Contrat. MAILEVA n'est responsable que des préjudices directs qui résultent de ses propres manquements.

La responsabilité annuelle de MAILEVA ne pourra excéder, la plus élevée des sommes suivantes : (i) quinze mille (15 000) Euros ou (ii) le montant total du

CA HT (hors affranchissements) réalisé au cours des six (6) mois précédant la date de survenance du sinistre.

Le Client est seul responsable pour lui-même comme pour ses salariés, mandataires ou sous-traitants :

- du contenu des Documents, Fichiers et données 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,
- de l'utilisation et de la confidentialité de ses codes d'accès, et toute utilisation non-autorisée non imputable à MAILEVA.

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 à son contrôle ou ne respectant pas ses préconisations.

**13.2. Force Majeure :** aucune des Parties ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat si cette inexécution est due à la force majeure.

De convention expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, les événements échappant au contrôle de la Partie qui invoque le cas de force majeure, dont elle ne pouvait pas avoir connaissance lors de la conclusion du Contrat.

Sont notamment constitutifs de cas de force majeure les blocages ou perturbations sérieuses des moyens de transports en ce compris La Poste, des moyens de télécommunications ou des moyens d'approvisionnement en énergie.

Les obligations ainsi suspendues seront exécutées à nouveau dès que les effets de la ou des causes de non-exécution auront pris fin, dans un délai qui sera fonction des disponibilités du moment.

Par dérogation à l'article 1218 du Code Civil, dans l'éventualité où un événement de force majeure viendrait à différer l'exécution des obligations prévues au contrat pendant une période supérieure à un (1) mois, chacune des Parties pourra résilier le Contrat à effet immédiat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans pouvoir exiger de l'autre Partie aucune indemnité.

## 14. Propriété Intellectuelle

**14.1. Licence d'utilisation des Logiciels MAILEVA :** sous réserve du parfait paiement du prix, MAILEVA concède au Client un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible sur les logiciels utilisés dans le fonctionnement des Services Maileva y compris le Logiciel Maileva Direct, Maileva Office, les API et leur

documentation (les « **Logiciels MAILEVA** ») dès lors que MAILEVA détient en propre les droits de propriété intellectuelle y afférents ou en est concessionnaire dans les conditions nécessaires et suffisantes.

Cette licence comprend le droit de faire usage des Logiciels Maileva dans le cadre de l'utilisation des Services Maileva, quel que soit le mode d'accès mis en œuvre et, ce pour la seule durée du Contrat.

La licence ne comprend aucun transfert de droit de propriété des Logiciels MAILEVA au profit du Client.

**14.2. Logiciels Tiers** : le fonctionnement des Logiciels MAILEVA peut également nécessiter l'utilisation de logiciels tiers dont les droits de propriété intellectuelle appartiennent à des tiers (les « **Logiciels Tiers** »).

Dans ce cas, et sur indication expresse de MAILEVA, le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible sur les Logiciels Tiers, limité au seul droit d'installer et d'exécuter lesdits Logiciels ou de les utiliser à distance dans le cadre des Services Maileva.

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 droit.

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 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.

## **15. Sécurité - Confidentialité**

**15.1. Sécurité** : MAILEVA assurera la conservation et l'intégrité des Documents et Fichiers conformément aux dispositions du présent Contrat.

Le Client assure exclusivement la sauvegarde de ses données pour répondre à ses obligations légales et réglementaires sauf dans le cas où le Client utilise un Service Maileva incluant de l'archivage (voir les Conditions Particulières).

**15.2. Confidentialité** : les informations et Documents échangés entre les Parties sont strictement confidentiels et ne peuvent être utilisés par le Client ou MAILEVA ni communiqués à des tiers que pour les besoins du Contrat ou pour répondre à des obligations

légales ou réglementaires. Cet engagement expire deux (2) années après la fin du Contrat.

**15.3. Secrets des correspondances** : conformément à l'article L.32-3 du code des postes et des communications électroniques, MAILEVA ainsi que les membres de son personnel respectent le secret des correspondances. Ce dernier couvre le contenu de la correspondance, l'identité des correspondants ainsi que, le cas échéant, l'intitulé du message et les documents joints à la correspondance.

## **16. Protection des Données à caractère personnel**

**16.1. Contexte** : l'exécution des Prestations objets du présent Contrat implique que MAILEVA accède à des Données à caractère personnel et réalise un ou des traitement(s) sur celle-ci.

Le Client demeure le Responsable du traitement des Données à caractère personnel et en conserve l'entière maîtrise, MAILEVA n'agissant qu'en qualité de Sous-traitant au sens du Droit applicable à la protection des données.

MAILEVA s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales qui s'imposent à lui en application du Droit applicable à la protection des Données et à traiter les Données à caractère personnel qui lui sont confiées par le Client conformément au présent article.

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

**16.3. Engagement de MAILEVA** : le Client a sélectionné MAILEVA au regard de son engagement quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à respecter les exigences du présent article et du Droit applicable à la protection des données et à garantir la protection des droits des Personnes concernées.

**16.4. Caractéristiques du Traitement** : le Client autorise MAILEVA, pour la durée et les seuls besoins du présent Contrat, à procéder au Traitement des Données à caractère personnel requis par les Prestations objets du présent Contrat. Les caractéristiques de ce Traitement confié à MAILEVA sont définies en annexe.

Dans ce cadre, MAILEVA s'engage à traiter les Données à caractère personnel exclusivement sur la base des instructions du Client stipulées au présent Contrat et s'interdit d'utiliser tout ou partie des Données à caractère personnel pour son propre compte et pour d'autres finalités que celles définies par le Client.

MAILEVA s'engage à tenir un registre des catégories

d'activités de traitements effectués pour le compte du Client, registre qui doit se présenter sous une forme écrite.

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

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

En cas de Violation de données, MAILEVA doit, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, notifier au Client cette violation dans le respect du Règlement.

MAILEVA s'engage à coopérer pour permettre au Client de notifier la violation de données à l'Autorité de contrôle.

**16.6. Sous-traitant ultérieur :** le Client autorise MAILEVA, de façon générale, à faire intervenir un sous-traitant, qu'il fasse partie ou non du Groupe Dacopost. La liste de ces sous-traitants est consultable dans l'Espace Client.

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

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

**Droits des Personnes Concernées :** MAILEVA s'engage à :

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

d'exercer leurs droits prévus par le Droit applicable à la protection des données ;

- Corriger, mettre à jour, modifier ou supprimer des Données à caractère personnel sur instruction du Client.

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

**16.8. Information - Audit :** MAILEVA s'engage à mettre à la disposition du Client toutes les informations strictement nécessaires en sa possession pour démontrer le respect des obligations prévues par le Droit applicable à la protection des données.

Le délégué à la protection des données du Groupe Dacopost sera le point de contact référent du délégué à la protection des données ou toute personne référente en la matière désignée par le Client.

**17. Respect de la réglementation :** le Client s'engage à ne pas diffuser via les Services Maileva, de contenu illicite, illégal ou enfreignant les droits de tiers. Le Client garantit MAILEVA, ainsi que tout tiers ou prestataires participant directement ou indirectement à l'exécution des Services contre toutes les conséquences, directes ou indirectes, y compris financières d'une violation de ses engagements au titre du présent article.

## **18. Conditions financières**

**18.1. Tarifs :** les Tarifs sont exprimés et payables en euros hors taxes et hors affranchissement. Les Tarifs sont susceptibles d'être modifiés par MAILEVA moyennant un préavis d'un (1) mois et seront mis à la disposition du Client sur son Espace Client. Dans ce cas, les nouveaux Tarifs relatifs aux :

- i) Abonnements seront uniquement applicables à compter du renouvellement dudit Abonnement
- ii) Services Maileva hors Abonnement s'appliqueront à compter de la date d'effet de ces nouveaux Tarifs

**18.2. Minimum de facturation :** l'abonnement est facturé une (1) fois par an et les consommations sont facturées mensuellement selon les tarifs en vigueur. Dès lors que le Client consomme, celui-ci se verra appliquer un minimum de facturation tel qu'indiqué dans la grille tarifaire.

**18.3. Conditions financières relatives aux options :**

chaque option est activée dès validation de la demande du Client par MAILEVA. Un courriel de confirmation est envoyé au Client. L'option est activée pour une période initiale. À l'issue de cette période initiale, chaque Partie peut dénoncer l'option à tout moment par tout moyen écrit moyennant un préavis de un (1) mois. Les options sont facturées périodiquement selon les Tarifs.

## 18.4. Modalités de paiement

**18.4.1. Paiement par CB :** le Client peut payer en ligne certains Services Maileva à l'acte par carte bancaire. Chacune de ses consommations fera l'objet d'une facture.

**18.4.2. Paiement par virement :** en cas d'accord exprès de Maileva, le règlement pourra être effectué par virement bancaire.

**18.4.3. Paiement par compte prépayé :** le Client pour certains services peut payer par un compte prépayé.

### 18.4.4. Paiement par prélèvement

**Le Client pour certains services peut payer par prélèvement.**

- a) Le règlement s'effectue par prélèvement SEPA Core sur le compte bancaire désigné par le Client. À cet effet, lors de la signature du Contrat, le Client fournit à MAILEVA un mandat de prélèvement SEPA accompagné de ses identifiants bancaires BIC et IBAN.
- b) L'Abonnement et les Services Maileva payables en une seule fois par an sont facturés en fin du 1<sup>er</sup> mois du Contrat. Toute consommation est facturée mensuellement en fin de mois et fait l'objet d'un prélèvement le vingt (20) du mois suivant. Les factures serviront de notification préalable.
- c) 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. MAILEVA peut suspendre l'accès au Service.
- d) En cas de modification survenant sur le compte bancaire prélevé, le Client s'engage à en informer MAILEVA par écrit avant le dix (10) du mois.

Toute demande de révocation ou de modification relative au prélèvement SEPA doit être effectuée auprès de MAILEVA par écrit indiquant la référence unique de mandat (RUM) concernée.

En cas de révocation du mandat de prélèvement, le Client doit fournir à MAILEVA un nouveau mandat afin de permettre à MAILEVA d'effectuer les prélèvements. À défaut, MAILEVA pourra de plein droit bloquer les accès du Client et demander le règlement des en-cours par tout moyen de paiement.

Si dans un délai de trente (30) jours à compter de la révocation du mandat, le Client n'a pas fourni à MAILEVA un nouveau mandat de prélèvement ou n'a pas choisi de régler en prépaiement selon les conditions du présent article, MAILEVA pourra de plein droit résilier le Contrat.

En cas de retard de paiement d'une facture à échéance, MAILEVA peut appliquer de plein droit et sans mise en demeure préalable le paiement d'intérêts de retard journaliers. Ces intérêts seront calculés à un taux annuel égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal. Le Client sera également redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum de 40 euros.

**18.5. Production de données aux autorités :** toute demande de production de données, de documents ou de réalisation de traitement émanant d'une autorité compétente, notamment de l'Administration fiscale, sera traitée par MAILEVA, moyennant l'accord préalable, exprès et écrit du Client sur le devis et les délais proposés par MAILEVA.

## 19. Entrée en vigueur - Durée

**19.1. Entrée en vigueur :** le Contrat entre en vigueur au jour de la communication au Client des codes d'accès aux Services Maileva.

**19.2. Durée :** en cas de souscription à un abonnement, le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois renouvelables d'année en année par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des parties moyennant un préavis de un (1) mois avant la date d'anniversaire.

## 20. Résiliation - Suspension

### 20.1. Résiliation

**20.1.1. Résiliation pour manquement :** en cas de non-respect d'une obligation essentielle du Contrat ou de la réglementation par l'une des Parties, l'autre Partie devra lui adresser une mise en demeure par recommandé avec accusé de réception afin de remédier à ce manquement. A défaut pour la partie défaillante d'avoir remédié à ce manquement dans un délai d'un (1) mois, l'autre partie pourra résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice de toute action que la partie lésée pourra mener à l'encontre de la partie défaillante.

Il est entendu entre les Parties que les stipulations de la présente clause s'appliquent en lieu et place des dispositions des articles 1217, 1219 à 1222 du Code Civil et s'interdisent, en conséquence, tout recours auxdits articles.

**20.1.2. Résiliation du contrat reconduit tacitement :** le Client pourra résilier son Contrat par tout moyen écrit adressé à MAILEVA, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un (1) mois au moins avant l'expiration de la période contractuelle en cours, date de réception de la demande de résiliation.

**20.1.3. Arrêt d'un Service Maileva :** MAILEVA peut mettre fin à tout moment à la fourniture d'un Service MAILEVA sans indemnité dès lors que ledit Service existe depuis plus d'un (1) an moyennant un préavis

de trois (3) mois. Le Client pourra demander le remboursement des sommes versées à MAILEVA au prorata de la durée de l'Abonnement restant à courir.

## 20.2. Suspension des Services Maileva

MAILEVA peut suspendre l'exécution du Contrat ou du Service concerné (i) 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 ou aux systèmes de tiers, ou de MAILEVA, (ii) en cas de poursuites pénales à l'encontre du Client en raison de son utilisation d'un Service Maileva ou (iii) en cas de défaut de paiement.

Les suspensions prononcées par MAILEVA interviendront de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans qu'il soit besoin d'une quelconque autre formalité que l'envoi d'un courriel au Client.

À tout moment pendant l'exécution du Contrat, notamment en cas de dégradation de la solvabilité ou de la notation financière du Client, MAILEVA peut subordonner ses prestations à un prépaiement, à la mise en place d'un plafond de consommation ou à la constitution entre ses mains d'un dépôt de garantie et en informe le Client.

À défaut pour le Client de s'exécuter dans ce délai, MAILEVA pourra suspendre de plein droit sans formalité ni indemnité le Contrat. Dans ce cas, les Services Maileva seront suspendus, les commandes en cours seront annulées et les éventuels Documents et Fichiers transmis seront détruits.

## 21. Clôture de compte

### 21.1. Clôture de compte par l'utilisateur

L'utilisateur peut clôturer son compte en faisant la demande à l'adresse [relationclient@maileva.com](mailto:relationclient@maileva.com). La clôture entraîne la suppression du compte de l'utilisateur. Préalablement à cette clôture, il appartient à l'Utilisateur d'opérer une copie de sauvegarde de ses données disponibles sur son compte.

### 21.2. Clôture de compte par MAILEVA

Dans les cas de résiliations prévues à l'article 19, MAILEVA pourra suspendre le service et clôturer le compte.

Dans le cas où MAILEVA reçoit notification du décès de l'utilisateur, l'accès au compte est suspendu.

**22. Cession du Contrat :** le Contrat ne peut être cédé en tout ou partie, à titre gratuit ou onéreux, pour quelque motif que ce soit, sans l'accord préalable exprès de l'autre Partie.

**23. Communication et notification :** toute notification ou correspondance doit être adressée à :  
**Pour MAILEVA :** MAILEVA Service Client : par courriel : [relationclient@maileva.com](mailto:relationclient@maileva.com) ou courrier postal

au 10, avenue du Général De Gaulle 94220 Charenton Le Pont. **Pour le Client :** à l'adresse du siège social du Client ou par courriel.

**24. Références :** MAILEVA est autorisé, pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de deux (2) ans suivant son échéance, à citer le nom du Client, son logo et le type de prestations réalisées dans le cadre du Contrat, à titre de référence dans le cadre de la promotion commerciale et publicitaire de ses prestations sur quelque support que ce soit.

**25. Droit applicable et juridiction compétente :** le Contrat est soumis au droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond, comme pour les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

**JURIDICTION COMPÉTENTE — SI MAILEVA ET LE CLIENT NE PARVIENNENT PAS À RÉSOUDRE LEUR DIFFÉREND À L'AMIABLE ET QUE LE CLIENT A LA QUALITE DE COMMERCANT, ILS CONVIENNENT QUE LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE CRÉTEIL AURA COMPÉTENCE EXCLUSIVE POUR TRANCHER TOUT LITIGE, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUÊTE.**

## CONDITIONS PARTICULIÈRES « SERVICE LETTRE »

**26. Objet :** les présentes Conditions Particulières s'appliquent au service d'envoi de courrier postal via la Plateforme Maileva (« Service Lettre ») y compris à ses différentes options.

**27. Niveaux de Services :** 98% des Documents soumis à la Plateforme Maileva avant 14 H sont traités et remis en poste à J, tous clients et tous Documents confondus.

Tout traitement par lot de plus de 10 000 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. À défaut, MAILEVA ne pourra être tenue responsable d'éventuels retards ou extension des délais de production.

**28. Validation du bon à tirer électronique dans le cadre des Accès On Line :** dans le cadre de l'utilisation des Services Maileva via l'Accès On Line et Maileva Direct 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. 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.

Lorsque cet envoi est automatisé par la mise en œuvre d'une règle de gestion paramétrée, la validation du BAT se fait une fois, au moment de la mise en place de la règle. Si le client modifie le document, il est de sa responsabilité de s'assurer auprès du service support que celui-ci est conforme aux paramètres de sa règle.

## 29. Conformité des Documents en Accès

**Flux d'impression et API :** la mise en forme du Document est effectuée en amont par le Client ; il appartient donc au Client de vérifier la conformité de ses Documents à ses besoins avant de les adresser pour envoi à MAILEVA.

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 ledit site.

## 30. Option « Service Enveloppe Retour » :

MAILEVA propose un Service Enveloppe Retour qui permet d'adjoindre à leurs envois une enveloppe retour Post réponse (l'« **Enveloppe Retour T** ») ou une enveloppe retour à affranchir (l'« **Enveloppe Retour à Affranchir** »).

Le Client doit renseigner sur l'Espace Client les caractéristiques des Enveloppes Retour, cela génère une maquette dont il valide le BAT.

Pour les Enveloppes Retour T, le Client doit préalablement conclure avec LA POSTE un contrat d'acheminement des Enveloppes Retour T et obtenir un numéro d'autorisation auprès de cette dernière. MAILEVA n'est pas responsable de l'acheminement des Enveloppes Retour T. Les conditions applicables concernant ledit acheminement sont celles prévues par le contrat conclu entre le Client et La Poste.

**31. Option « Webservices » :** MAILEVA met à disposition des Clients des Webservices permettant de suivre les envois. En cas de souscription à cette option, MAILEVA met à disposition du Client un accès FTP par Utilisateur. Chaque appel aux Webservices est comptabilisé et facturé au Client conformément aux Tarifs en vigueur.

**32. Option « Envoi rapide » :** cette option permet de pré-paramétrer les règles d'envoi des Documents

afin de les réutiliser dans des envois ultérieurs.

Cette option est facturée pour chaque règle mise en œuvre et à chaque évolution de la règle.

**33. Option « Service LREL » :** offre de La Poste commercialisée par MAILEVA au nom et pour le compte de La Poste et permettant au Client d'adresser une Lettre Recommandée En Ligne.

La Poste a mandaté MAILEVA **i)** pour réaliser la commercialisation de son service LREL et **ii)** pour assurer la gestion du Client à savoir, la facturation, le service après-vente, la gestion des litiges de premier niveau et le recouvrement.

Le Service LREL est soumis aux conditions générales de vente et grilles tarifaires de La POSTE consultables à l'adresse :

[http://www.maileva.com/download/maileva\\_csv\\_lrel.pdf](http://www.maileva.com/download/maileva_csv_lrel.pdf).

Tout traitement de LREL par lot de plus cinq mille (5 000) pages doit être déclaré par le Client au moins trois (3) jours ouvrés à l'avance pour permettre à MAILEVA de proposer au Client un planning de dépôt et de production à défaut MAILEVA ne pourra être tenu responsable d'éventuels retards ou extension des délais de production.

**34. Option « Gestion des PND » :** cette opération, à activer au moment de l'envoi des Documents via le Service Lettre, permet au client d'avoir, la liste des plis non distribuables (PND) retourné par La Poste à MAILEVA. MAILEVA s'engage à fournir cette liste hebdomadairement.

Cette option est réservée aux clients réglant leurs factures par prélèvement et est facturée chaque mois sur la base du nombre de plis remontés en PND par La Poste au cours dudit mois.

**35. Option « Service Gestion Électronique des AR » :** ce service s'adresse au Client ayant souscrit à une offre de recommandés.

Il comprend les prestations suivantes :

- Centralisation par Maileva des AR signés/plis recommandés non distribués ;
- 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.

L'adresse de retour/expéditeur doit respecter le format suivant [NOM DU CLIENT] chez DOCAPOST DPS/MAILEVA BP 80012, 75560 PARIS CEDEX 12.

MAILEVA ne prend en charge les AR signés et plis recommandés non distribués qu'à compter du moment



où ils ont été dûment remis par La Poste au prestataire susmentionné. MAILEVA s'engage à numériser et donner accès à l'image de chaque AR dans les 48 H après la réception.

Les AR signés/plis recommandés non distribués seront archivés physiquement pendant dix (10) ans à compter de leur réception par MAILEVA. L'image des 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 à compter de leur mise à disposition.

Les AR signés/plis recommandés non distribués pourront être restitués au Client sur simple demande selon les Tarifs en vigueur. Le coût de restitution des AR signés/plis recommandés non distribués inclut le coût de recherche de cet AR et le coût d'envoi desdits documents par un service de LA POSTE (ainsi que la facturation de l'affranchissement aux frais réels).

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

### **36. Option « Service acheminement par des organismes postaux hors du territoire » :**

MAILEVA propose un service caractérisé par l'impression des Documents et leur remise à un opérateur postal par un prestataire local proche du destinataire. Ces opérations peuvent être effectuées en dehors du territoire de la France Métropolitaine. Dans ce cas, **i)** les Documents et les Fichiers sont transférés au prestataire local et **ii)** la qualité de production et les délais d'acheminement sont ceux du prestataire et de l'opérateur postal local.

### **37. Option « Service traitement des adresses » :**

ce Service est composé d'un service de **(i)** Restructuration / Normalisation / Validation Postale dite « RNVP » et de **(ii)** 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.

Le service RNVP permet de mettre aux normes postales les adresses des destinataires.

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

Le Traitement des déménagés est réalisé dans un délai

de trois (3) jours ouvrés.

Le coût des traitements d'adresses est facturé selon les Tarifs en vigueur et 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 au Service.

### **38. Option « Retour GED » :**

**Objet** : l'option « Retour GED » permet au Client d'avoir à disposition sur un serveur FTP, une copie numérique des Documents envoyés dans le cadre du Service Lettre, pendant une durée de trois (3) jours ouvrés suivant cet envoi.

Le Client est dûment informé que les Documents mis à disposition n'ont pas de valeur légale ni probatoire.

**Facturation** : cette option fait l'objet d'une facturation annuelle selon les Tarifs en vigueur.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES « SERVICE LOCATION D'ADRESSES »**

### **39. Glossaire :**

- **Adresses** : positionnement géographique défini par l'identité du destinataire, le point de remise, le lieu géographique, un N°, un nom de voie, un lieudit, un code postal et une localité de destination.
- **Base d'Adresses** : base de données d'Adresses fournie par un éditeur tiers.
- **Données** : données afférentes aux caractéristiques sociodémographiques, aux habitudes de consommation d'un individu ou d'un foyer ayant déménagé depuis moins d'un (1) an.
- **PND** : retour postal consécutif au fait que le pli n'est pas distribuable à la personne.

**40. Fonctionnement** : les Bases d'Adresses sont accessibles depuis le site [www.maileva.com](http://www.maileva.com) via une interface permettant au Client de sélectionner les destinataires de ses courriers. Les Adresses ne sont nominatives que si le Client a souscrit l'option correspondante et sous réserve de disponibilité.

Le Client ne peut utiliser les Adresses ainsi livrées que sur le site [www.maileva.com](http://www.maileva.com) dans le cadre des Services Maileva, après s'être dûment identifié.

**41. Conditions financières** : le Tarif des locations

d'adresses varie 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.

**42. Utilisation des Adresses livrées :** le Client ne peut utiliser les Adresses que pour son propre compte, pour un usage personnel et pour le nombre d'utilisations prévues lors de la commande. Il est donc interdit au Client de procéder à la réutilisation des sélections d'Adresses au-delà du nombre d'utilisations commandé, et à la 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.

Les Adresses sont mises à disposition du Client et utilisables pendant douze (12) mois à compter de la date de réception du fichier. Le Client est seul responsable, tant pour lui-même que pour ses préposés d'une utilisation des Adresses conformes aux Conditions Particulières et à la réglementation.

Le Client garantit MAILEVA contre toutes les conséquences d'une utilisation contrevenant aux dispositions des présentes et/ou aux droits reconnus à l'éditeur tiers au titre des articles L. 341.1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

**43. Prix - Remboursement des PND :** 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.

MAILEVA s'engage, sur demande expresse 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 7% 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 7% susvisés.

Le remboursement sera réalisé 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 émette 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 un cas de force majeure.

MAILEVA peut demander à tout moment au Client la preuve des PND. La demande de remboursement du Client sera alors suspendue jusqu'à la réception des justificatifs par MAILEVA.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### « SERVICE MAILEVA VOTE »

**44. Objet :** l'offre Maileva Vote est un service qui permet d'externaliser la production, la mise sous pli et l'acheminement du matériel de vote nécessaire à la tenue d'une **élection professionnelle**, selon des caractéristiques standard définies par Maileva.

L'offre est uniquement valable sur le périmètre de la France Métropolitaine et dans les DOM.

Il appartient au Client de renseigner et paramétrer correctement et de transmettre à Maileva tous les fichiers nécessaires, relatifs aux caractéristiques du vote, aux données relatives aux électeurs et aux candidats, de fournir les professions de foi et de déterminer les caractéristiques de l'enveloppe retour en cas de vote par correspondance.

L'acheminement des Documents imprimés est réalisé soit :

- Au domicile de l'électeur lorsque le vote est organisé par correspondance.
- À l'entreprise lorsque le vote est organisé à l'urne.
- Au domicile de l'électeur et à l'entreprise lorsque le vote est mixte.

Le Client est dûment informé du fait qu'il ne s'agit que d'un service d'impression, de mise sous plis et d'acheminement du matériel de vote papier et qu'en conséquence, il appartient au seul Client d'organiser l'opération de vote en elle-même, son dépouillement et la publication des résultats.

**45. Niveaux de Services :** MAILEVA s'engage à remettre à La Poste les Documents imprimés dans les trois (3) jours ouvrés qui suivent la commande. Le Client doit impérativement déposer l'ensemble des éléments nécessaires (documents, données) et valider la commande au plus tard :

- 8 jours ouvrés avant la date de l'élection pour les votes par correspondance ou mixte ;
- 5 jours ouvrés avant la date de l'élection pour les votes à l'urne.

Les délais ci-dessus indiqués sont basés sur les délais

standards d'acheminement de La Poste.

#### 46. Facturation :

Le Client est informé que cette option est soumise à un minimum de facturation par opération tel que prévu dans la grille tarifaire.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES « SERVICE D'ENVOI DE SMS, D'E-MAILS ET DE FAX »

---

**47. Objet :** les présentes Conditions Particulières s'appliquent au service d'envoi de SMS, d'e-mails et de télécopies.

**48. Visualisation des aperçus des SMS :** le Client peut visualiser sur le site [www.maileva.com](http://www.maileva.com) un aperçu du SMS avant envoi, MAILEVA ne peut pas garantir la similitude entre l'aperçu et le SMS finalement reçu par le Destinataire qui varie en fonction du terminal mobile.

**49. Niveaux de Services :** 100% des SMS, e-mails et télécopies soumis à la Plateforme Maileva ont fait l'objet d'une première tentative d'envoi dans la demi-heure.

**50. Responsabilité :** la responsabilité de MAILEVA ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de dysfonctionnements ou indisponibilités résultant des réseaux de communications échappant à son contrôle.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES « SERVICES D'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE A VALEUR PROBATOIRE »

---

**51. Objet :** les présentes Conditions Particulières s'appliquent aux services d'archivage électronique (« Archivage électronique à valeur probatoire »).

**52. Description du Service d'Archivage électronique :** ce service permet au Client i) d'archiver en ligne ses Documents pendant une durée choisie, ii) de consulter en ligne ses Documents et iii) d'en obtenir restitution sur support numérique.

Le Service d'archivage électronique de MAILEVA n'est pas agréé HADS et n'est pas autorisé à héberger des données de santé.

#### 53. Durées d'archivage et de consultation :

le Client détermine, au moment de l'envoi des Documents via les Services Maileva, la durée d'archivage de ses Documents (entre 1 à 11 ans). Le Client peut consulter les Documents archivés uniquement pendant la durée d'archivage qu'il aura préalablement choisie. Il peut à tout moment vérifier la durée d'archivage choisie et ainsi connaître la date de fin.

Le Client peut demander une prolongation des durées d'archivage, aux conditions tarifaires en vigueur à la date de renouvellement, par tout moyen, au moins trente (30) jours avant l'expiration des durées initiales. À défaut de demande de prolongation, les documents archivés ne seront plus accessibles par le Client. Toutefois MAILEVA conservera les documents archivés pendant une durée de deux (2) mois supplémentaires. Si la demande de prolongation de la durée d'archivage intervient pendant cette période, MAILEVA rétablira l'accès aux documents archivés par le Client. À l'issue des deux (2) mois et en l'absence de demande de prolongation de la durée d'archivage, les Documents sont automatiquement détruits. Le Client reconnaît expressément que MAILEVA ne sera tenue pour responsable de la destruction des Documents archivés.

#### 54. Restitution des Documents archivés :

les Documents sont restitués selon les recommandations de la norme NFZ42-013 sur un support électronique chiffré ou CD-R. La transmission du support au Client s'effectue par voie postale.

Le Client doit demander à MAILEVA la restitution des Documents archivés par tout moyen. A la réception de cette demande, MAILEVA établira un devis. Les Documents seront restitués au Client dans un délai maximum de trente (30) jours après réception par MAILEVA du devis validé. La restitution devra faire l'objet d'un procès-verbal de restitution. La demande de restitution doit être faite avant la fin de la période contractuelle d'archivage.

#### 55. Valeur probatoire des Documents

**archivés :** le Prestataire s'engage à respecter les recommandations de la norme NF Z42-013 en vigueur de manière à assurer la disponibilité, la traçabilité, la pérennité, l'Intégrité et la sécurité des Archives Électroniques, pendant toute leur durée de conservation.

**56. Tiers-Archiveur :** le Service d'Archivage électronique est fourni à MAILEVA par un « Tiers Archiveur » (DOCAPOST DPS – RCS Créteil 314 704 057). Le Client 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.

**57. Niveaux de Services :** les niveaux de services applicables sont ceux du Tiers Archiveur. MAILEVA s'engage à justifier desdits niveaux de services sur demande écrite du Client.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES « SERVICES SUPPORTS DE COMMUNICATION »

---

**58. Objet :** les présentes Conditions Particulières s'appliquent aux services de Supports de communication (les « Services Supports de communication »).

**59. Description :** les Services Supports de communication permettent au Client d'imprimer des Documents dans les formats présentés sur le site [www.maileva.com](http://www.maileva.com) dans la rubrique « Supports de communication ». Ces Documents sont ensuite mis sous pli ou colis, affranchis pour être envoyés par La Poste ou par un transporteur vers un ou plusieurs destinataires.

**60. Accès aux Services Supports de communication :** ces Services sont accessibles aux Clients abonnés aux Services Maileva à l'exception **i)** des Clients abonnés au tarif Essentiel, **ii)** des Clients abonnés à un Contrat d'Essai et **iii)** des Clients soumis au prépaiement.

**61. Commande :** un devis en ligne est proposé au Client à l'issue de sa commande. Ce devis en ligne comporte le prix et les délais de production pour la commande concernée. L'acceptation du devis en ligne par le Client vaut validation de la commande.

**62. 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 et la mise à disposition d'un bon à tirer électronique sur son Espace Client dans les 48 heures ouvrées. MAILEVA envoie le Document en production après validation du bon à tirer par le Client.

**63. Délai :** le délai de production indiqué sur le devis en ligne court à compter de la validation définitive du bon à tirer jusqu'à la remise à La Poste ou au transporteur.

**64. Volume :** pour une commande de plus de dix mille (10 000) documents, le Client sera averti sur son

Espace Client 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.

**65. Niveaux de Services :** MAILEVA recourt à un tiers imprimeur pour effectuer les opérations d'impression et d'expédition des Services Supports de communication. Par conséquent, les niveaux de services applicables sont ceux du tiers imprimeur. MAILEVA s'engage à justifier desdits niveaux de services sur demande écrite du Client.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES « SERVICE ENVOI DE FACTURES »

---

### 66. Glossaire

- **Authentification :** processus visant à garantir l'authentification de l'Utilisateur identifié par des moyens techniques et/ou physiques, tels que mot ou phrase de passe, code secret ou Certificat numérique.
- **Certificat :** document sous forme électronique attestant du lien entre l'identité du Signataire des Documents transmis, et les données de vérification de Signature électronique.
- **CHORUS Pro :** portail de dématérialisation, développé par les services du Ministère de l'Economie, des Finances, de l'Action et des Comptes Publics, permettant le dépôt et le suivi de factures à destination d'entités publiques françaises.
- **Facture électronique :** facture sous forme électronique. Il est entendu que tout document ou message qui modifierait la Facture électronique initiale lui faisant référence de façon spécifique et non équivoque est assimilé à une Facture électronique. À ce titre, il doit comporter l'ensemble des mentions obligatoires.
- **Facture électronique signée :** facture électronique dont l'origine et l'intégrité et la lisibilité sont garanties au moyen d'une signature électronique. Sa lisibilité est assurée par des dispositifs techniques régulièrement mis à jour et conformes aux pratiques en vigueur.
- **Intégrité :** propriété assurant que les Données n'ont pas été modifiées, insérées, altérées ou détruites sans que ces modifications ne soient détectables.
- **Signataire :** personne physique ou morale qui détient effectivement et met en œuvre le moyen de création de la Signature électronique et qui agit pour le compte de l'Utilisateur à sa demande.

- **Signature électronique** : donnée sous forme électronique, jointe ou liée logiquement à d'autres données électroniques qui sert de méthode d'authentification de l'Utilisateur et de l'origine des informations, et doit, conformément à l'article 96 F de l'Annexe III au CGI :
  - o Être propre au Signataire ;
  - o Permettre d'identifier le Signataire ;
  - o Être créée par des moyens que le Signataire puisse garder sous son contrôle exclusif ;
  - o Garantir le lien avec les Factures auxquelles elle s'attache, de telle sorte que, toute modification ultérieure de ces Factures soit détectable.

**67. Objet** : les présentes Conditions Particulières s'appliquent au service d'envoi de facture via la Plateforme Maileva . Le service permet au Client de déposer ses factures sur la plateforme, laquelle les réceptionnera, les traitera puis les enverra à leur destinataire indiqué sur la facture par la voie postale, ou de manière dématérialisée (par e-mail avec la facture en PDF signé en pièce jointe, ou via le portail CHORUS Pro), selon les indications du Client.

Dans le cadre de ce service, il appartient au Client :

- D'établir la Facture, conformément à la réglementation fiscale en vigueur, au format PDF ;
- De contrôler la présence des mentions fiscales obligatoires telles que décrites à l'article 242 nonies A de l'annexe II du Code général des impôts (ci-après dénommé « CGI ») ;
- Dans le cas d'une facture à destination de CHORUS Pro, de fournir à MAILEVA toutes les données nécessaires au traitement par CHORUS Pro, sous peine de rejet.

Il appartient à MAILEVA :

- De signer électroniquement les Factures déposées pour un envoi dématérialisé ou d'imprimer et remettre à La Poste les factures déposées pour un envoi postal, selon les indications du Client ;
- De transmettre ces Factures signées électroniquement :
  - o par voie postale à leur destinataire désigné ou,
  - o par voie électronique à leur destinataire désigné ou via le portail CHORUS Pro ;
- Dans le cas d'une facture transmise à CHORUS Pro, de fournir au Client, après leur mise à jour par le portail CHORUS Pro, les différents statuts successifs de la Facture correspondant aux différents événements prévus par sa prise en charge, de son dépôt jusqu'à son paiement ;

- De conserver les Factures signées électroniquement.

## 68. Obligations des Parties

### 68.1. Obligations de MAILEVA

MAILEVA s'engage à ce que le procédé de Signature électronique utilisé dans le cadre du présent service, soit conforme à l'article 289 du CGI et au Bulletin officiel des Finances Publiques du 18 octobre 2013.

Dans le cadre du présent service, MAILEVA s'engage à conserver les Factures électroniques signées, la Signature électronique à laquelle elles sont liées ainsi que le Certificat électronique attaché aux données de vérification de la Signature électronique dans leur forme et contenu originels en conformité avec les dispositions de l'article L.102B – I du livre des procédures fiscales. La durée de conservation ne pourra être inférieure à la durée de dix (10) ans à compter du 31 décembre de l'année d'émission de la facture.

### 68.2. Obligations du Client

En acceptant les présentes Conditions Particulières, le Client :

- mandate MAILEVA (qui sous-traite à SERES, une société de son Groupe) pour la signature électronique des Factures qu'il a transmises à la plateforme « Service Envoi de Factures », en son nom et pour son compte, et ce pendant toute la durée du contrat,
- reconnaît expressément que ce mandat n'est pas un mandat de facturation au sens des articles 289 et 242 nonies du CGI. En ce sens, MAILEVA n'établit pas la facture pour le nom et pour le compte du Client, et n'est responsable ni de son établissement ni de son contrôle.
- mandate MAILEVA (qui sous-traite à SERES, une société de son Groupe) pour la transmission, le cas échéant, des factures sur le portail CHORUS Pro.

Il appartient au Client de s'inscrire sur le portail CHORUS, préalablement à l'utilisation du service.

Il est expressément convenu que SERES détient le moyen de signature et doit à ce titre être considéré comme le Signataire du Document transmis, SERES agissant dans ce cas en tant que Signataire délégué par l'Utilisateur qui l'a autorisé à signer par délégation les Factures électroniques qu'il lui confie.

Dans le cadre de la Signature électronique d'une Facture, il est entendu que l'Utilisateur conserve l'entière responsabilité de ses obligations en matière de facturation et de ses conséquences au regard de la TVA, et qu'il s'engage à :

- Établir la Facture conformément à la réglementation fiscale en vigueur ;

- Contrôler la présence des mentions fiscales obligatoires telles que décrites à l'article 242 nonies A de l'annexe II du Code général des impôts ;
- Verser au Trésor la taxe mentionnée sur les factures ;
- Réclamer immédiatement le double de la facture si cette dernière ne lui est pas parvenue ou accessible.

L'Utilisateur est responsable de s'assurer du consentement de son destinataire à recevoir une facture dématérialisée.

L'Utilisateur rappelle au destinataire des factures électroniques signées, par tous moyens à sa convenance qu'il doit :

- Vérifier la Signature électronique apposée sur les Factures électroniques ;
- S'assurer de l'authenticité et de la validité du Certificat attaché à la Signature électronique :
  - la date d'horodatage de la signature devant être comprise entre les dates de début et de fin de validité du certificat,
  - le déchiffrement de l'empreinte chiffrée, par la clef publique fournie, produite par la signature devant bien correspondre à l'empreinte chiffrée initiale calculée par la clef privée du Signataire.

Avant toute transmission de Documents au format PDF à MAILEVA, l'Utilisateur doit, *a minima* jusqu'à réception de l'acquiescement de bonne réception envoyé par MAILEVA, prendre les mesures de sécurité qu'il juge nécessaires (duplication, copie, etc.) afin d'assurer le bon fonctionnement de son système d'information et la transmission des Documents PDF au Service.

**69. Niveaux de services :** MAILEVA recourt à un tiers (SERES, une société de son Groupe) pour la signature des Factures et pour le dépôt des factures sur le portail CHORUS Pro s'il y a lieu. Par conséquent, les niveaux de services applicables sont ceux de ce tiers. MAILEVA s'engage à justifier desdits niveaux de services sur demande écrite du Client.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES « SERVICE MAILEVA DIGIPOSTE »

---

### 70. Glossaire

- **Abonné :** désigne toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique et d'un compte Digiposte.
- **Emetteur :** désigne la personne morale ayant

contracté avec MAILEVA et qui souhaite faire des dépôts dans les coffres forts électroniques des Abonnés par l'intermédiaire du Service MAILEVA Digiposte.

**71. Offre Maileva Digiposte :** le Service Maileva Digiposte est constitué d'un service comprenant :

- d'une part :

Un Service d'archivage électronique ou coffre-fort électronique conforme à la norme NF Z 42 013 relative aux services d'archivage électronique, à la norme NF Z 42 020 relative au composant coffre-fort d'un système d'archivage électronique et à la norme NF Z 42 025 relative aux bulletins de salaire, pour l'usage exclusif des Abonnés Digiposte (exemple d'Abonné : un salarié).

Pour pouvoir utiliser son coffre-fort électronique Digiposte et disposer de l'ensemble des fonctionnalités du service Digiposte, l'Abonné doit valider les CGU du coffre-fort Digiposte.

- d'autre part :

Une plateforme de distribution utilisée par l'Emetteur (exemple d'Emetteur : un employeur) pour diffuser des Documents électroniques (exemple de Document électronique : un bulletin de salaire électronique) à destination des Abonnés.

Dans le cas où le Client souhaite souscrire à cette offre, il devra remplir et signer un formulaire de souscription accompagné des conditions particulières « Maileva Digiposte ».

La mise en place de la solution Maileva n'est possible que si l'Emetteur respecte des prérequis techniques (cf les CGS de Maileva DIGIPOSTE).

Il est le seul responsable de toutes modifications du document à transmettre.

Il doit d'assurer que chaque Abonné doit être identifié de façon unique, c'est-à-dire que deux Abonnés différents du même Emetteur ne puissent être confondus au regard de leur méthode d'identification.

**72. Niveaux de services :** 98% des Documents électroniques soumis à la Plateforme Maileva avant 14H sont traités et remis dans les coffres en J+1.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES « SERVICE MAILEVA OFFICE SIGNATURE »

---

**73. Objet :** les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles MAILEVA met son service Maileva Office Signature à la

disposition du Client.

**74. Description :** le service Maileva Office Signature est disponible depuis le mode de dépôt Maileva Office. Il permet au Client de soumettre des documents au format Word ou PDF à la signature électronique de destinataires. Chaque circuit de signature inclut la gestion de preuve associée comportant :

- La signature électronique ;
- L'horodatage ;
- L'archivage dans un système d'archivage électronique ;
- La création d'un fichier de preuve.

**75. Niveaux de services :** MAILEVA recourt à un tiers, DOCAPOST, filiale du groupe La Poste, pour la signature et l'archivage des documents qui lui sont soumis. Par conséquent, les niveaux de services applicables sont ceux de ce tiers. MAILEVA s'engage à justifier desdits niveaux de services sur demande écrite du Client. MAILEVA s'efforce de fournir un service de qualité conforme à toutes les politiques (signature, horodatage, archivage et gestion de preuve) en vigueur chez DOCAPOST, applicables au Service et accessibles depuis <https://www.docapost.com/politiques-contralia>.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES « SERVICE MAILEVA OFFICE CIRCUITS DE VALIDATION »**

---

**76. Objet :** les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles MAILEVA met son service Maileva Office Circuits de Validation à la disposition du Client.

**77. Description :** le service Maileva Office Circuits de Validation est disponible depuis le mode d'accès Maileva Office. Ce service permet à l'Utilisateur de soumettre à validation ou d'envoyer pour information, en interne dans son entreprise, des documents au format Microsoft Word ou Adobe PDF avant de les faire parvenir aux destinataires finaux des courriers.

Un administrateur doit nécessairement être désigné depuis l'interface Maileva Office. L'administrateur a le droit de créer des circuits de validation. Cet administrateur peut lui-même désigner d'autres administrateurs.

L'administrateur, crée les circuits de validation, c'est-à-dire qu'il désigne le ou les validateur(s) ou la ou les personne(s) devant être informée(s) avant que le document ne soit expédié. Lorsque l'Administrateur crée un circuit de validation, il décide si un document

non validé par le ou les validateur(s) désigné(s) pourra quand même être expédié ou devra rester en attente obligatoire de cette validation avant expédition. Il décide également quels seront les Utilisateurs qui pourront utiliser le circuit de validation ainsi créé.

Si l'Utilisateur ne sélectionne pas un circuit de validation, le document sera directement envoyé au destinataire final.

Dans le cadre d'un circuit, le validateur reçoit par e-mail une notification l'informant qu'un document est en attente de validation de sa part. Le validateur peut valider ou pas le document. Dans ce dernier cas, il devra renseigner le motif de son refus et le document devra être modifié par l'Utilisateur avant d'être à nouveau soumis à validation.

Des relances à l'attention des validateurs sont paramétrables par l'administrateur pour leur rappeler qu'une validation est attendue de leur part.

L'Utilisateur peut suivre les statuts successifs de son circuit de validation depuis son interface Maileva Office.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES « SERVICE MAILEVA LETTRE RECOMMANDÉE EN LIGNE (LREL) »**

---

**78. Objet :** les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles MAILEVA met son service Maileva Lettre Recommandée En Ligne (LREL) à la disposition du Client.

**79. Avertissement :** le service Maileva Lettre Recommandée En Ligne étant un Service mis à disposition par La Poste et distribué par Maileva au profit de ses Clients, les présentes conditions particulières de service ne représentent qu'un extrait des conditions générales de vente de La Poste. Celles-ci s'appliquent intégralement et sont consultables à l'adresse : [http://www.maileva.com/download/maileva\\_csv\\_lrel.pdf](http://www.maileva.com/download/maileva_csv_lrel.pdf).

**80. Description :** le service LREL permet aux expéditeurs professionnels de créer électroniquement des lettres recommandées électroniques et d'en demander l'édition, la mise sous pli, et la remise en Poste, l'opérateur postal en assurant ensuite sa distribution postale. Le service est accessible depuis l'étranger, mais les envois sont réputés effectués depuis la France Métropolitaine et ne peuvent concerner que des destinataires en France, y compris les DOM, Monaco et Andorre.

**81. Modalités d'utilisation**

**81.1. Inscription au service** : l'Expéditeur souscrit à un abonnement d'une durée déterminée de douze (12) mois qui prend effet dès sa signature et qui est renouvelable par tacite reconduction par période d'un (1) an. Pour souscrire, l'expéditeur doit fournir ses coordonnées (civilité, nom, prénom, raison sociale, adresse géographique détaillée, N° de RCS, SIRET, téléphone...), une adresse postale valide et une adresse de courrier électronique valide.

**81.2. Dépôt de LREL** : l'Expéditeur se connecte à son Espace Client MAILEVA, dépose le ou les document(s) à envoyer, désigne le ou les destinataire(s) et choisit les options qu'il souhaite.

**81.3. Choix des destinataires** : les coordonnées des destinataires peuvent être fournies selon trois modalités alternatives :

- L'import d'un fichier Excel ;
- La sélection parmi des fichiers d'adresses enregistrés en cas de location d'une base de données ;
- La saisie en ligne unitaire des coordonnées.

**81.4. Choix des options d'envoi** : l'expéditeur pourra choisir différentes options d'envoi de sa LREL : envoi avec avis de réception ou non, édition en noir et blanc ou en couleur, impression recto-verso ou recto seul, ajout d'une page porte-adresse ou non, type d'enveloppe, recours à la gestion des avis de réception, choix d'un archivage électronique.

**81.5. Validation du document** : le document créé prenant en compte les options choisies, l'expéditeur devra le valider avant édition. Cette validation s'effectue en vérifiant et en validant le fichier d'édition (bon-à-tirer) présenté à l'expéditeur.

**81.6. Après l'envoi d'une LREL** : l'expéditeur peut suivre ses envois via son compte Client MAILEVA dans lequel il retrouvera pour chacun d'eux une preuve électronique de dépôt (pour un envoi unitaire) ou un bordereau électronique de dépôt (pour un envoi multiple) et, le cas échéant, l'avis de réception.