



### Préambule :

Document Channel est prestataire de solutions digitales et propose des solutions d'échanges électroniques (lettre recommandée électronique e-velop, e-contrat, e-contrat, e-docs), sous sa marque commerciale Majorel.

#### **1. Définitions**

Les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, auront la signification qui suit :

**Anomalie :** désigne tout dysfonctionnement affectant le Service comparativement aux documents contractuels et qui (i), soit empêche l'utilisation de tout ou partie du Service (ii), soit provoque un résultat ou une action incorrecte alors que ce Service est utilisé conformément à la documentation. Une Anomalie est réputée Majeure quand elle empêche toute utilisation du Service par le Client. A défaut, elle est réputée Mineure.

**Archivage :** désigne la conservation, à moyen ou long terme, des données (structurées, semi structurées ou non structurées) dans le but de pouvoir les interroger et les restituer dans le temps, tout en assurant la fidélité et la durabilité de l'information.

**Client :** désigne la société qui utilise le service qualifié e-velop pour envoyer des lettres recommandées électroniques.

**Contrat :** désigne les présentes CGU, le bulletin de souscription et tout autre élément contractuel convenu entre Document Channel et le Client

**Destinataire :** désigne la personne morale, qui reçoit des lettres recommandées électroniques qualifiées e-velop.

**Document :** désigne le(s) document(s) ou fichier(s) du Client, sous forme électronique, qui va (vont) être envoyé(s) via le Service

**e-velop :** désigne le nom commercial du Service de lettre recommandée électronique qualifiée (LRE) opéré par Document Channel.

**Expéditeur :** désigne la personne morale, cliente du Service et qui envoie des lettres recommandées électroniques qualifiées e-velop.

**Heures Ouvrées :** désigne la période de 9h-12h et de 14h-18h.

**Jours Ouvrés :** désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche, ou de tout autre jour férié ou chômé.

**Interfaces d'envoi :** désigne le portail web expéditeur et les API\_(aussi appelées web services) mis à la disposition des Clients du Service par Document Channel et permettant d'utiliser le Service.

**Interfaces de réception :** désigne le portail web destinataire, accessible depuis l'url monespace.evelop.fr et les API (aussi appelées web services), mis à disposition du Destinataire pour accepter, refuser et consulter ses lettres recommandées électroniques qualifiées e-velop.

**Internet :** désigne le regroupement mondial de réseaux à routeurs, privés et publics, qui sont interconnectés au moyen de passerelles et de points d'échanges et qui utilisent tous l'ensemble de protocole TCP/IP.

**Service :** désigne le service de lettre recommandée électronique qualifiée e-velop fourni par Document Channel au Client conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

**Utilisateur :** désigne les personnes physiques utilisant le Service au nom et pour le compte des Clients ou des Destinataires.

#### **2. Objet du Service**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de décrire les modalités et conditions de fourniture du Service de lettre recommandée électronique qualifiée e-velop, ces Conditions Générales d'Utilisation s'imposent à l'Expéditeur et au Destinataire.

Document Channel se réserve la possibilité de procéder à des modifications desdites Conditions Générales d'Utilisation, notamment afin que celles-ci reflètent toujours les prestations de services pouvant être rendues par Document Channel.

En cas de modifications des Conditions Générales d'Utilisation pour les mettre en conformité avec une modification réglementaire affectant le Service, lesdites modifications s'imposeront au Client. Dans tout autre cas, le Client pourra résilier le Service par Lettre Recommandée avec Accusé Réception dans les quinze jours de ladite modification. La résiliation prendra effet le jour de la prise d'effet de la modification des Conditions Générales d'Utilisation.

En cas de modification réglementaire imposant l'arrêt du service, le Client pourra se reporter à « Procédure de fin de vie du service de lettre recommandée électronique qualifiée e-velop » disponible sur demande auprès du service client e-velop, à l'adresse contact.evelop@majorel.com

Tout Client ou Utilisateur utilisant le Service est réputé avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisation, et en avoir accepté les termes expressément et sans aucune réserve. Les Conditions Générales d'Achat du Client ou tout autre document ayant le même objet sont expressément exclus.

Le Service de lettre recommandée électronique qualifiée e-velop opéré par Document Channel respecte l'article L100 du Code des postes et communications électroniques, le décret n°2018-347 du 9 mai 2018 et est qualifié, au sens du règlement eIDAS, par l'ANSSI, selon les processus en vigueur. La Politique et pratiques du service de lettre recommandée électronique qualifiée e-velop porte le N° OID 1.3.6.1.4.1.52671.1.1.1.3 et décrit le fonctionnement du Service. Ce document est accessible depuis le site web <https://www.evelop.fr>.

#### **3. Mise en service - Gestion des accès et certificats**

L'utilisation du Service, pour l'envoi et la réception d'e-velop, est subordonnée à l'utilisation de certificats RGS\*\* minimum ou qualifié eIDAS NCP minimum. Selon le type de certificat

utilisé, un vis-à-vis peut être réalisé par un officier de vérification d'identité. Les certificats acceptés par le Service sont détaillés dans la FAQ disponible sur le site [monespace.evelop.fr](https://monespace.evelop.fr), pour les Expéditeurs et les Destinataires. Document Channel peut, sur demande d'un expéditeur ou d'un destinataire, autoriser l'utilisation d'un certificat ne figurant pas sur la liste si celui-ci correspond au niveau minimum requis pour l'utilisation du service (RGS\*\* minimum ou qualifié eIDAS NCP minimum). Le Client désignera, dans le Bon de Souscription e-velop, un contact technique et un contact commercial qui seront enregistrés comme référents par Document Channel qui procédera à la création du compte expéditeur. Le Client valide et finalise la création de son compte via la notification email qui lui est envoyée. Le certificat utilisé par le Client (type de certificat, Autorité de certification ayant délivré le certificat, dates de validité, SIREN, non révocation du certificat), sera vérifié à chaque envoi d'e-velop.

Le Client s'engage à assurer la sécurité et à préserver la confidentialité de la clé privée correspondant au certificat communiqué à Document Channel pour utiliser le service. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ce certificat et des conséquences qui en résultent. Il appartient au Client de mettre en place toute procédure utile, jusqu'à la demande de révocation auprès de l'Autorité de Certification émettrice en cas de perte, détournement ou utilisation non autorisée de son certificat et d'en informer Document Channel. Dans tous les cas, Document Channel pourra bloquer l'accès au Service en cas de suspicions concernant l'intégrité du certificat et ce afin de garantir l'identification et l'authentification de l'Expéditeur avec un degré de confiance élevé. Toute connexion ou opération effectuée à partir du certificat du Client sera réputée avoir été effectuée par le Client. Document Channel ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre d'une perte, d'un détournement ou d'une utilisation non autorisée d'un certificat,

Les certificats des Destinataires feront l'objet des mêmes vérifications que celles effectuées pour l'Expéditeur à chaque action d'acceptation ou de refus. Le Destinataire est seul responsable de l'utilisation faite de ce certificat et des conséquences qui en résultent.

#### 4. Utilisation du Service

##### 4.1. Utilisation des API et du portail web [monespace.evelop.fr](https://monespace.evelop.fr) pour l'envoi, le suivi et la récupération des preuves par le Client

L'envoi d'une lettre recommandée électronique qualifiée e-velop, le suivi ainsi que la récupération des preuves de dépôt et de statut final (accepté, non réclamé, refusé) se font via l'utilisation des API ou du portail web [monespace.evelop.fr](https://monespace.evelop.fr), mis à disposition par Document Channel.

La documentation d'utilisation des API est transmise par Document Channel au Client au moment de l'ouverture du compte e-velop.

Pour envoyer une e-velop, l'Expéditeur

- se connecte à son compte avec ses identifiants sur le site [monespace.evelop.fr](https://monespace.evelop.fr), puis, il s'authentifie avec son certificat pour valider son envoi
- s'authentifie avec son certificat à chaque connexion à l'API

Document Channel procède à la vérification du certificat avant de valider l'envoi.

Lorsque l'authentification de l'Expéditeur a été acceptée, il peut transmettre le document à remettre au Destinataire ainsi que les informations nécessaires à la bonne délivrabilité de l'e-velop (description faite dans la documentation d'utilisation des API).

##### 4.2 Preuves

Document Channel génère une preuve de dépôt et de statut final (accepté, refusé ou non réclamé), au format PDF, qui contiennent l'empreinte des documents envoyés. Ces preuves sont signées avec le cachet de Document Channel et horodatées avec un horodatage qualifié au moment du dépôt et lors du passage en statut final (accepté, refusé ou non réclamé), selon l'action réalisée par le Destinataire. Le détail des informations mentionnées dans les preuves est disponible dans le document « Politique et pratiques du service de lettre recommandée électronique qualifié e-velop », accessible sur le site [www.evelop.fr](https://www.evelop.fr).

##### 4.3. Notification

Une fois l'e-velop adressée par le Client, le Destinataire reçoit une notification par messagerie électronique à l'adresse email indiquée au moment de l'envoi par le Client. La notification indique au Destinataire qu'il a reçu une lettre recommandée électronique qualifiée e-velop et qu'il peut l'accepter ou la refuser en utilisant l'API ou le portail web [monespace.evelop.fr](https://monespace.evelop.fr) prévus à cet effet.

##### 4.4. Validation des coordonnées

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer de la validité des coordonnées du Destinataire pour réaliser l'envoi d'une e-velop, à savoir : le numéro de SIREN qui sera vérifié dans le certificat utilisé par le Destinataire, une adresse de messagerie électronique.

##### 4.5. Pièces jointes

La taille maximum de l'ensemble des pièces jointes pour une e-velop est de vingt méga-octet (20 Mo).

##### 4.6. Utilisation des API d'acceptation, de refus, de consultation des lettres recommandées électroniques e-velop et du portail web par le Destinataire

Les actions d'acceptation, de refus, de consultation d'une lettre recommandée électronique qualifiée e-velop par le Destinataire se font :

- via l'utilisation des API mises à disposition par Document Channel
- via le portail web prévu à cet effet et accessible depuis l'url monespace.evelop.fr

Concernant les API

- la documentation d'utilisation des API d'acceptation, de refus et de consultation est transmise par Document Channel sur demande du Destinataire.
- L'authentification du Destinataire sur ces API est réalisée via le certificat RGS\*\* minimum ou qualifié eIDAS NCP minimum.

Concernant l'accès au portail web monespace.evelop.fr

- Lorsqu'il reçoit une e-velop pour la première fois, le Destinataire est invité à créer un compte. A l'issue de la création de compte, il peut se connecter avec ses identifiants. Pour accepter ou refuser une e-velop, le Destinataire doit être authentifié avec un certificat RGS\*\* minimum ou qualifié eIDAS NCP minimum. Les données de ce certificat sont récupérées et analysées automatiquement par le Service par le biais du navigateur web utilisé. Si le certificat est bien valide, que les informations correspondent bien à celles communiquées par l'Expéditeur au moment de l'envoi et que le niveau est bien celui attendu, le Service l'indique au Destinataire qui peut valider sa demande d'acceptation ou de refus à travers le message de confirmation qui s'affiche.
- En cas d'acceptation, le Destinataire accède au contenu de l'e-velop, est informé de l'identité de l'Expéditeur et la preuve d'acceptation est générée et mise à disposition de l'Expéditeur.
- En cas de refus, le contenu de l'e-velop et l'identité de l'Expéditeur ne sont pas présentés et une preuve de refus est générée et mise à disposition pour l'Expéditeur.
- En cas d'absence d'action du Destinataire durant les 15 jours suivant le lendemain de l'envoi de la notification, l'accès à l'e-velop n'est plus possible et une preuve de non réclamation est générée et mise à disposition pour l'Expéditeur.

Dans les deux cas, utilisation des API ou actions d'acceptation et de refus via le portail web monespace.evelop.fr, si le certificat n'est pas valide, si les informations ne correspondent pas à celles communiquées par l'Expéditeur au moment de l'envoi et si le niveau n'est pas celui attendu,

l'accès au Service est refusé. Le Destinataire est informé par le message d'erreur remonté par le Service.

Consultation des e-velop déjà acceptées :

- Depuis l'API : de la même manière que pour l'acceptation ou le refus, le Destinataire s'authentifie avec son certificat
- Depuis le portail web monespace.evelop.fr : le Destinataire s'authentifie avec les identifiants associés à son compte.

4.7. L'accès au Service peut périodiquement nécessiter des mises à jour et des moyens techniques compatibles dont l'acquisition relève de la responsabilité du Client et de son Destinataire. L'accès aux fonctionnalités du Service nécessite un (1) compte minimum.

4.8. Afin d'assurer une qualité de service optimum pour l'ensemble de ses Clients, Document Channel se réserve le droit de limiter ou d'empêcher l'utilisation du Service par le Client au-delà d'un seuil d'usage raisonnable. En particulier, Document Channel se réserve le droit de limiter ou d'arrêter l'utilisation du Service par le Client si cette utilisation entraîne une charge excessive sur les systèmes de Document Channel, entraînant des conséquences en termes de performance pour l'ensemble de ses Clients.

## 5. Archivage des e-velop

5.1. L'e-velop est archivée dans un Service d'Archivage Electronique (SAE) pendant la durée indiquée par le Client au moment de l'envoi, 7 ou 10 ans.

L'e-velop archivée est composée des preuves (de dépôt et de statut final de l'e-velop), des pièces jointes et des traces associées. Le détail des traces archivées est précisé dans le document Politique et pratiques du service de lettre recommandée électronique qualifiée e-velop (N° OID 1.3.6.1.4.1.52671.1.1.1.3).

La durée minimale d'archivage de l'e-velop est de sept (7) ans après l'envoi de l'e-velop.

La durée pendant laquelle le Destinataire peut accéder à l'e-velop à compter de son acceptation est la même que pour l'Expéditeur.

Sur demande écrite du Client, Document Channel pourra lui remettre les fichiers archivés dans le SAE, afin que celui-ci puisse les produire en justice. Document Channel remettra au Client un fichier comprenant les preuves de dépôt et de statut final (acceptation, refus ou non réclamation), le contenu du recommandé électronique envoyé ainsi que le chemin de preuve (traces et événements techniques liés à l'e-velop). En cas d'arrêt d'activité, la « Procédure de fin de vie du service de lettre recommandée électronique qualifiée e-velop » reprend l'ensemble des modalités de réversibilité.

## 5.2. Cachet et horodatage électroniques

Le Service comprend un service de cachet électronique avancé (au sens du règlement eIDAS) au nom de Document

Channel et un service d'horodatage électronique qualifié permettant notamment de s'assurer :

- de la date et de l'heure de l'envoi et de la réception (acceptation, refus ou non réclamation) des e-velop,
- de la non-modification des preuves archivées depuis cette date.

Les différentes composantes du service recourent à l'utilisation de l'heure système, en assurant une synchronisation quotidienne de celle-ci, au minimum à la minute près, et par rapport à une source fiable de temps UTC.

## 6. Prestations complémentaires

Les éventuelles prestations complémentaires seront décrites dans le Bon de Souscription.

## 7. Obligations des parties

Document Channel n'exerce pas de contrôle sur les e-velop ou toute donnée accessible au Client et/ou aux Destinataires, stockées, échangées ou consultées par ces derniers ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques, le Client en étant seul responsable. Le Client toutefois est informé que Document Channel est tenue de collaborer avec toute autorité judiciaire dûment mandatée pour contrôler tout ou partie des e-velop.

7.1 Le Client est seul responsable de la sélection des Destinataires et plus généralement de l'utilisation du Service et s'engage à répondre de toute conséquence éventuelle.

7.2 Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière frauduleuse, illégale, anormale et, en particulier, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et notamment d'une manière :

- qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme, de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;
- qui contrevienne au cadre législatif relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel fixé par la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de soins ;
- qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;
- qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de Document Channel, et notamment par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux

droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de Document Channel.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple « spamming » et « e.bombing »).

7.3 Chacune des parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes du Contrat. De même, le Client et Document Channel se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toutes questions relatives à tout événement dont l'une des parties a connaissance susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent.

7.4 Le Client garantit qu'il dispose des connaissances et compétences suffisantes pour accéder et utiliser le Service conformément à son usage et sa destination. A ce titre, il appartient notamment au Client de s'assurer de la compatibilité du Service avec ses équipements.

7.5 Document Channel garantit l'intégrité des Documents tels qu'ils lui sont communiqués par le Client.

Il ne contrôle en aucun cas la teneur et/ou la qualité des fichiers qui lui sont confiés dans le cadre de l'utilisation du Service par le Client, ce que ce dernier conçoit et accepte.

## 8. Sécurité

Document Channel accorde une importance particulière à la sécurité des systèmes et des moyens informatiques. C'est pourquoi il se réserve le droit d'interdire l'accès d'un Client au Service, si des motifs liés à la sécurité des systèmes et/ou des moyens informatiques le justifient.

## 9. Prestataires

Document Channel fait appel à des Prestataires de service de confiance qualifié (PSCo) dans la mise en œuvre de sa solution de lettre recommandée électronique qualifiée e-velop :

- La société CRYPTOLOG INTERNATIONAL (nom commercial UNIVERSIGN), prestataire de service de confiance qualifié au sens du règlement eIDAS, pour l'horodatage électronique qualifié et les certificats de cachet électronique ;
- La société ARKHINEO pour le Service d'Archivage Electronique (SAE) et la vérification de la validité des cachets électroniques.

## 10. Niveaux de service

### 10.1 Délai de mise en Service

Sauf mention contraire dans le Bon de Souscription, le délai maximum de Mise en Service est de quinze (15) Jours Ouvrés à compter de la date à laquelle le dossier du Client (Bon de



Souscription, liste et contacts des destinataires et éléments relatifs au mode de facturation choisi, informations techniques, etc) est parvenu complet et signé à Document Channel. Ce délai est indépendant des actions réalisées par les Destinataires du Client, pour créer leur compte ou accepter ou refuser une e-velop.

En cas de retard dans la date de Mise en Service, qui sera indiquée sur le Bon de commande, les pénalités suivantes seront applicables, après une période de grâce de huit (8) jours ouvrés après la date de Mise en Service convenue :

- De 1 à 5 Jours Ouvrés – 150 €HT
- Plus de 5 Jours Ouvrés – 250 €HT

Les parties sont convenues que les niveaux de service susvisés ne sont pas applicables dans le cadre d'une intégration du Service par le Client dans son système d'information.

#### 10.2 Disponibilité

Document Channel s'engage à maintenir une disponibilité du Service de quatre-vingt-dix-neuf virgule cinq pourcent (99,5 %) en Heures Ouvrées sur un mois, hors opérations de maintenance planifiées. Lorsqu'une interruption est constatée en Heure non Ouvrée, la durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrée qui suit. En cas de non-respect de la disponibilité du Service, les pénalités suivantes seront applicables :

Taux de disponibilité	Pénalités <i>En % de la facture du mois considéré sur la consommation d'e-velop</i>
TD ≥ 99,5%	0%
99,0% ≤ TD < 99,5%	2%
98,0% ≤ TD < 99,0%	5%
TD < 98,0%	8%

#### 10.3 Calcul des temps d'indisponibilité

Le temps d'indisponibilité est calculé sur la base d'un incident de « Priorité 1 », soit un incident bloquant qui entraîne une rupture d'utilisation du Service d'envoi. L'indisponibilité est le rapport entre le nombre de minutes d'interruption du service d'envoi d'e-velop dû à un incident de « Priorité 1 » et le nombre total de minutes de disponibilité théorique de la solution.

Seuls les incidents de « Priorité 1 », suite à une rupture constatée de l'envoi d'e-velop seront pris en compte pour le calcul du temps de rétablissement du service.

Dans le cadre de ces mesures, les données sont extraites de l'outil de gestion des tickets d'incidents ou calculées à partir de l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à Document Channel et l'heure à laquelle Document Channel

notifie au Client la clôture de l'incident conformément à la procédure décrite ci-après.

Les durées d'Indisponibilité sont calculées tous les mois en prenant en compte la somme des durées de rétablissement du mois (voir Garantie Temps Rétablissement, GTR, dans le paragraphe Clôture des incidents).

#### 10.4 Modalités de versement des pénalités

Les pénalités mentionnées aux présents articles constitueront la seule obligation et indemnisation due par Document Channel, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Le montant des pénalités versées chaque année civile est plafonné à 100% d'une (1) consommation moyenne mensuelle du Service calculée sur une année glissante.

La responsabilité de Document Channel ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales,
- du fait d'un tiers ou du fait du Client,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, maintien de la sécurité du service, configurations architecturales non compatible avec le service proposé) non imputables à Document Channel,
- de modifications dues à des prescriptions à Document Channel par tout organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra adresser par lettre recommandée avec accusé de réception une facture récapitulative des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Document Channel de la prochaine facture du Service au Client.

Ces pénalités sont sans préjudice de l'indemnité forfaitaire prévue par l'article L100 3° et l'article R53.4 du CPCE, renvoyant à l'article R2-1 du CPCE.

#### 10.5 Notification des incidents et des demandes

Document Channel fournit au Client un point d'entrée unique qui assure la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications des incidents et des demandes d'accompagnement.

Ce service est accessible via un outil de ticketing ou une adresse email dédiée au support, par les interlocuteurs désignés du Client aux Heures Ouvrées.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses équipements. Le Client fournira à Document Channel toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client à l'origine de la notification et référence du contrat souscrit auprès de Document Channel
- type et environnement
- description et impact de l'incident

- reproductibilité
- référence de l'envoi (email expéditeur, numéro unique d'identification de l'envoi, ...)
- objet de la demande d'accompagnement
- coordonnées d'une personne à tenir informée.

Dès réception d'une demande du Client, Document Channel qualifiera la demande et passera le statut de la demande en « pris en compte » (GTI). Document Channel dispose d'un délai de deux (2) heures ouvrées pour faire cette prise en compte.

L'horaire de la qualification avec le passage au statut « pris en charge » effectué sur le ticket correspondant constituera le point de départ du calcul de la durée de traitement de la notification.

#### 10.6 Gestion des incidents

Document Channel réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera au Client, via l'outil de ticketing, par courriel, par téléphone, qu'il constitue bien une Anomalie. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par Document Channel s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de Document Channel et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation. Une fois l'origine de l'Anomalie identifiée, Document Channel réalisera les actions visant à la corriger.

Dès lors que Document Channel a fait une demande d'information et/ou d'intervention auprès du Client nécessaire à la résolution de l'Anomalie, le décompte du temps d'une éventuelle Interruption est gelé jusqu'à ce que Document Channel obtienne une réponse et/ou que le Client soit intervenu (statut « en attente client »).

De même, dès lors que Document Channel attend une réponse auprès d'un fournisseur externe, le statut « en attente fournisseur » est utilisé et le décompte du temps d'une éventuelle Interruption est gelé jusqu'à ce que Document Channel obtienne une réponse.

#### 10.7 Clôture des incidents

La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par Document Channel comme suit:

- Information du Client (par e-mail) et passage en statut « résolu » (GTR). Ce délai de rétablissement est de quatre (4) heures ouvrées.
- Clôture définitive de l'incident (statut « fermé »), au bout de 10 jours sans retour du client.

#### **11. Equipements du Client**

Il incombe au Client de se procurer, à ses frais et sous son exclusive responsabilité, les équipements nécessaires à l'utilisation du Service. Il est entendu par le Client que l'utilisation du service e-velop nécessite l'emploi d'un certificat RGS\*\* minimum ou qualifié eIDAS NCP minimum pour envoyer et recevoir des e-velop. Le Client est informé que les Destinataires auxquels il souhaite envoyer des lettres recommandées électroniques e-velop doivent disposer du même équipement pour s'authentifier auprès du Service. Le

Client est responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements. Document Channel ne prend pas en charge le paramétrage, la fourniture et le support des équipements du Client.

Le Client s'engage à ce que ses Equipements n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services proposés par Document Channel ni ne causent de préjudice à Document Channel ou à tout client de Document Channel.

#### **12. Responsabilité et assurance**

12.1 Le Client est informé que le Service n'intègre ni ne fournit aucune prestation d'identification ni de protection contre toute forme de contamination par des malwares, virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage, Document Channel ne pouvant en aucun cas en être tenue pour responsable. Le Client devra s'assurer que le contenu des e-velop, et plus généralement les données fournies, transitant ou accessibles sur le Service, sont protégées contre ces types de contamination et sous la responsabilité du Client.

12.2 Document Channel décline toute responsabilité et fait toute réserve de ses droits quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive, excessive ou malveillante du Service e-velop par le Client. Le Client s'engage, par ailleurs, à garantir Document Channel de toutes réclamations de tiers consécutives à ces agissements.

12.3 Sans préjudice des cas d'exclusion, la responsabilité de Document Channel ne saurait être engagée notamment concernant :

- les intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client à l'occasion de l'utilisation du Service;
- la nature ou le contenu des e-velop objet des présentes ainsi que leur exploitation ;
- le mauvais paramétrage du Service sur les Equipements du Client ;
- et plus généralement, un des cas visés à l'article 10.4 ci-dessus.

12.4 Sauf cas de faute lourde, la responsabilité de Document Channel ne peut être engagée qu'à concurrence du montant total hors taxes de la prestation en cause et plafonnée, sur la durée du Contrat et en tout état de cause à la somme la moins importante des montants suivants :

- de 15 000 € (quinze mille euros) ;
- de 3 mois moyens de chiffre d'affaires (sur la base de la facturation des douze derniers mois)

12.5 En tout état de cause, et dans cette limite, Document Channel ne sera tenue qu'à la réparation des dommages directs.

12.6 Le Client s'engage à prendre toute mesure pour protéger Document Channel contre toute demande ou action de tout tiers, y compris du Ministère Public se rapportant à l'activité du Client.

Le Client s'engage à prendre à sa charge toutes les conséquences financières et préjudices qui peuvent résulter

de toute demande ou action des tiers. Il s'engage notamment à intervenir dans tous les litiges se rapportant à la vente ou à la distribution de ses produits pour se substituer à Document Channel et demander sa mise hors de cause.

Les parties se concerteront sur la position à prendre à l'égard de ces demandes ou actions, étant entendu qu'aucune de ces actions ou demandes ne saurait porter atteinte à l'image de la société Document Channel, auquel cas le Client s'engage à réparer le préjudice découlant d'une telle atteinte.

Dans le cas où Document Channel serait mise en cause ou aurait à se défendre dans le cadre d'une demande ou action de tiers, le Client s'engage à prendre à sa charge tous les frais et honoraires des conseils auxquels Document Channel ferait appel ainsi que tous les autres frais judiciaires et extrajudiciaires, ainsi que les frais découlant des demandes ou actions des tiers (pénalités, dommages et intérêts, indemnités etc.).

#### 12. 7 Dispositions relatives aux Documents

Le Client ou ses ayants droit est seul propriétaire des Documents et de leur contenu. Document Channel n'acquiert sur les Documents aucun droit de propriété intellectuelle. Document Channel est autorisée à conserver des documents, autant que de besoin pour l'exécution des Services.

Le Client est seul responsable du contenu des Documents, et s'engage à ce que ce contenu ne soit pas constitutif d'une activité illicite au sens de l'article 6.1.7. de la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, ni, de façon générale, d'aucune activité réprimée par la loi. Le Client tiendra Document Channel intégralement indemne de toute inexécution de cette obligation.

En cas de réclamation il doit être offert à Document Channel la possibilité, dans la mesure du possible, de recommencer cette prestation ou de remédier aux erreurs ou manquements constatés.

#### **13. Force majeure**

Aucune Partie n'encourra de responsabilité pour un défaut d'exécution de ses obligations contractuelles si ce défaut est dû à un élément extérieur et indépendant de la volonté des Parties (ci-après « Cas de Force Majeure ») et notamment : grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, catastrophes naturelles, défaut imputable à un prestataire tiers de télécommunication.

La Partie empêchée devra informer dans les meilleurs délais l'autre Partie en indiquant la nature du Cas de Force Majeure. Si le Cas de Force Majeure perdure plus de trois mois, chaque Partie pourra résilier le Contrat.

Dès cessation du Cas de Force Majeure, la Partie empêchée doit informer immédiatement l'autre Partie et reprendre l'exécution des obligations affectées. Si, à la suite d'un Cas de

Force Majeure la Partie affectée est empêchée de remplir seulement une Partie de ses obligations contractuelles, elle reste responsable de l'exécution des obligations qui ne sont pas affectées par le Cas de Force Majeure ainsi que de ses obligations de paiement.

#### **14. Sous traitance - Cession**

14.1 Le Contrat a été conclu en considération de la personne du Client.

En conséquence, il ne peut être cédé, en tout ou partie, à titre gratuit ou onéreux, et pour quelque motif que ce soit, sans l'accord préalable et exprès de Document Channel.

En cas de cession du Contrat par le Client, ce dernier demeurera garant solidaire du cessionnaire pendant une durée de un (1) an à compter de la date de réalisation de la cession. Il est entendu que le cessionnaire devra disposer de ses propres moyens d'authentification pour utiliser le service.

14.2 Dans tous les cas, Document Channel pourra faire appel à un sous-traitant de son choix.

#### **15. Conséquences du terme ou de la résiliation d'un contrat – Fin du service**

A l'issue du Contrat au plus tard sous un délai de 30 jours à compter du terme du contrat, une phase de réversibilité pourra être mise œuvre à la demande du Client.

Le coût de la réversibilité à valeur probante fera l'objet d'un devis.

Les modalités opérationnelles seront arrêtées à la fin du contrat.

En cas de fin du service pour raison réglementaire, changement de stratégie commerciale ou dépôt de bilan, la « Procédure de fin de vie du service » s'appliquera. Cette procédure est disponible, sur demande, auprès du service client e-velop, à l'adresse [contact.evelop@majorel.com](mailto:contact.evelop@majorel.com).

#### **16. Dispositions financières**

##### 16.1 Prix

Les Services seront facturés en fonction des éléments convenus dans le Bon de Souscription conformément aux Conditions Tarifaires.

Les prix applicables pour l'utilisation des différents Services sont ceux figurant sur la grille tarifaire de chaque Service.

Les prix s'entendent en euros et hors taxes.

##### 16.2 Paiements

Les paiements doivent être effectués en euros.

Les factures sont payables à la date indiquée sur l'autorisation de prélèvement communiquée par le Client, aucun escompte n'étant pratiqué. En cas de retard ou de défaut de paiement, la totalité des sommes dues par le Client sera déchuée des

termes accordés et deviendra immédiatement exigible, après mise en demeure et produira des intérêts au taux minimum de 3 fois le taux d'intérêt légal.

Tout délai supplémentaire de paiement, exceptionnellement accepté par Document Channel, entraînera la facturation d'intérêts de retard au taux de trois fois l'intérêt légal.

La consommation d'e-velop sera facturée en fin de chaque mois calendaire. La première facture sera établie pour la période s'étendant entre la date de Mise en Service et la fin du mois calendaire de la Mise en Service.

#### 16.3 Indexation

Les prix seront révisés au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année sur la base de l'indice Syntec, cette réévaluation interviendra sans qu'il ne soit besoin d'en demander l'autorisation au Client, cette disposition étant essentielle dans le cadre du présent Contrat. et selon la formule suivante :

$P = PO (S/SO)$

P = Prix actualisé

PO = Prix unitaire figurant au présent Contrat

S = la valeur du dernier indice SYNTEC publiée à la date de la révision  
SO = la valeur du dernier indice SYNTEC publiée à la date d'entrée en vigueur du présent Contrat

#### 17. Durée du Contrat

Sauf disposition contraire dans le Bon de Souscription, le Client s'engage à respecter une Période initiale de un (1) an à compter de la date de la Mise en service.

A l'issue de cette période initiale, et à défaut de dénonciation du Contrat par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé réception moyennant le délai de prévenance de deux (2) mois, le Contrat est poursuivi pour une durée déterminée d'un an et sera prorogé tacitement d'année en année.

Dans le cas d'une rupture du Contrat avant son terme du fait du Client, celui-ci sera redevable d'une indemnité forfaitaire à Document Channel d'un montant correspondant au minimum de facturation annuel.

#### 18. Communication

Le Client reconnaît et accepte que Document Channel puisse utiliser en plus du nom du Client sa représentation visuelle (marques, logo...), à titre de référence commerciale.

#### 19. Droit applicable et litiges

En cas de différend, les Parties s'engagent à procéder à une tentative de conciliation amiable avant toute procédure judiciaire.

Les expéditeurs pourront se rapprocher de leur contact commercial dédié.

Les destinataires pourront contacter le service client e-velop à l'adresse : [contact.evelop@majorel.com](mailto:contact.evelop@majorel.com)

Les parties se réuniront dans les meilleurs délais à la demande de la Partie la plus diligente et tenteront de trouver un accord.

A défaut d'accord amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la première réunion de conciliation, tout litige éventuel entre les Parties sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, qu'il s'agisse d'action en référé, de demandes incidentes, de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie et quels que soient le mode et les modalités de paiement.

La loi applicable aux présentes est la loi Française.

#### 20. Contact

Pour toute information sur le service de lettre recommandée électronique qualifiée e-velop, l'utilisateur peut s'adresser au service client e-velop par email : [contact.evelop@majorel.com](mailto:contact.evelop@majorel.com) ou par courrier postal au 21-23 rue Vienne à Paris (75008).