Conditions générales

12/05/2018

1. Préambule - Objet - Identification de la Société

Les présentes conditions générales d'utilisation (désignées ci-après par les « CGU ») ont pour objet de définir les modalités et les conditions générales dans lesquelles la société EOServices Ltd. (ci-après désignée par la « Société ») propose ses Services sur le Site Internet qu'elle édite.

1. La Société

Les Services décrits dans les présentes CGU sont fournis par la Société EOServices, société à responsabilité limitée de droit anglais, immatriculée au Registre du Commerce du Royaume-Uni sous le numéro 08951828, dont le siège social est situé : 2 Communications Road, Greenham Business Park, Newbury, Berkshire, RG19 6AB, United Kingdom et ayant pour numéro de TVA intracommunautaire : EU372027503 .

2. Contacter la Société

Le Client a la possibilité de prendre contact avec la Société :

- Par lettre simple à l'adresse indiquée à l'article 1.1 ci-dessus.
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@lettre-officielle.com
- Par téléphone au 01 84 80 95 69 du lundi au vendredi de 9h à 18h, hors jours fériés en France (appel gratuit).

2. Définitions

Pour les besoins des présentes CGU, les termes en majuscules, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, ont la signification suivante :

Client : désigne toute personne physique majeure n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle et ayant souscrit aux Services par la création d'un Espace Client sur le Site internet.

Espace Client : désigne l'espace personnel mis à disposition du Client par la Société sur le Site Internet, accessible grâce à un identifiant et un mot de passe personnels qu'il lui sont fournis par la Société, contenant notamment les informations d'identification du Client. L'Espace Client est accessible sur le Site Internet à la rubrique « Mon Compte ».

Documents : désignent les documents (lettres, curriculum vitae, formulaires…) standardisés, non adaptés à des besoins spécifiques, en particulier du Client, mis à la disposition du Client par la Société sur le Site internet afin que le Client puisse les personnaliser pour ses propres besoins.

Jours et Heures ouvrés : du lundi au vendredi de 9h à 18h, hors jours fériés en France (appel gratuit), hors jours fériés en France.

Services : désignent les services fournis par la Société sur le Site Internet et décrits à l'article 4 des présentes CGU, en particulier d'accès aux Documents.

Site Internet : désigne le service électronique interactif édité par la Société, accessible notamment à l'adresse https://www.lettre-officielle.com.

3. Acceptation - Modification des CGU

La souscription aux Services proposés par la Société implique l'acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGU par le Client.

Les présentes CGU pouvant faire l'objet à tout moment de modifications, les CGU applicables sont celles en vigueur et accessibles sur le Site Internet de la Société à la date de souscription ou d'utilisation par le Client des Services.

4. Description des Services

Les Services offerts par la Société sur le Site Internet sont les suivants :

4.1. Service de mise à disposition de Documents

Le Service fournit par la Société consiste à offrir au Client via son l'Espace Client un accès à une base de données contenant l'ensemble des Documents afin qu'il puisse les télécharger et les personnaliser à sa convenance, en fonction de ses besoins particuliers. Les Documents ont été rédigés par des spécialistes dans leur domaine pour le compte de la Société qui est libre de les proposer en téléchargement contre rétribution.

4.2. Assistance téléphonique

Le Client bénéficie également d'une assistance téléphonique délivrée par la Société pour toutes interrogations qu'il aurait sur le Site Internet et les Services.

Ce service d'assistance est accessible durant les Jours et Heures ouvrés :

- Par téléphone au numéro suivant : 01 84 80 95 69 (appel gratuit) ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@lettre-officielle.com.

La Société fera ses meilleurs efforts pour répondre dans les meilleurs délais durant les Jours et Heures Ouvrés aux demandes adressées par le Client dans le cadre du service d'assistance.

Le Client reconnaît et accepte que cette assistance ne porte que sur l'utilisation du Site Internet, des Services et des Documents et ne saurait avoir une quelconque nature juridique. L'assistance téléphonique n'a ni les compétences ni la capacité pour apporter au Client une aide relative à la pertinence d'un Document aux besoins particuliers de celui-ci ou à la manière de le compléter.

5. Modalités de souscription aux Services

5.1. Création de l'Espace Client

5.1.1 - Le Client doit créer un Espace Client sur le Site Internet afin de pouvoir accéder aux Documents. La création de l'Espace Client implique l'acceptation des CGU et le complet règlement du prix des Services.

Pour créer un Espace Client, le Client doit renseigner auprès de la Société les

informations qui lui sont demandées et qui sont nécessaires à son identification.

Parmi les informations personnelles, le Client fournit en particulier une seule adresse de courrier électronique valide et fonctionnelle qui puisse être utilisée comme identifiant de son Espace Client et est en état de fonctionnement, à charge pour le Client d'effectuer, le cas échéant, toute modification en temps utile de ladite adresse de courrier électronique.

Le Client garantit l'exactitude, la sincérité et la fiabilité des informations renseignées dans son Espace Client et s'engage à les tenir à jour régulièrement et dans les meilleurs délais.

En conséquence, la Société ne peut être tenue responsable de l'absence de diligence du Client dans la modification et/ou la mise à jour des informations le concernant. En cas d'information erronée ou paraissant trompeuse, la Société se réserve la possibilité, de plein droit (i) de suspendre ou rompre toute relation contractuelle avec le Client (ii) et/ou de suspendre l'accès de ce dernier à son Espace Client.

5.1.2 - L'Espace Client sera définitivement créé, sous réserve du complet encaissement du prix des Services, lorsque le Client aura reçu de la Société, par courrier électronique, ses codes d'accès (identifiant et mot de passe).

Ces éléments sont strictement personnels : le Client s'engage à les conserver confidentiels et à ne pas les transmettre à des tiers.

Le Client est seul autorisé à accéder et utiliser les Services à l'aide de ses identifiant et mot de passe. Tout accès à l'Espace Client du Client avec les identifiant et mot de passe du Client est réputé de plein droit avoir été effectué par ce dernier et sous sa responsabilité.

Dès lors, en cas de perte, de vol ou tout acte frauduleux à l'égard des identifiant et mot de passe du Client, il appartient au Client d'en informer dans les plus brefs délais la Société et, le cas échéant, à la demande de la Société, de justifier à cette occasion de son identité par tous moyens.

5.2. Téléchargement des Documents

5.2.1 - Afin de pouvoir télécharger un ou plusieurs Documents, le Client doit se connecter à son Espace Client depuis la rubrique « Se connecter ».

Le Client peut télécharger autant de Documents qu'il le souhaite pendant la durée de validité de son Espace Client, et ce dans les conditions et limites de la licence qui lui est concédée en application de l'article 9 des CGU. Cependant, le Client s'engage à télécharger uniquement les Documents dont il a raisonnablement besoin.

5.2.2 - Le Client reconnaît que les Documents sont mis uniquement à sa disposition personnelle et qu'aucun tiers ne doit pouvoir y accéder, sous les réserves des dispositions de l'article 9.2.2.

5.2.3 - Le non-respect par le Client de ses obligations telles que définies à l'article 9 des CGU constitue une grave violation des CGU entraînant leur résiliation, aux torts exclusifs du Client, sans que cela ne puisse donner droit à indemnité ou à l'allocation de dommages-intérêts.

6. Durée - Reconduction - Résiliation

6.1. Le Client souscrit aux Services pour une durée déterminée de trente (30) jours francs à compter de la confirmation par la Société de la création de son Espace Client qui se renouvèlera par tacite reconduction pour une durée identique, sauf résiliation par le Client à tout moment au plus tard quarante-huit (48) heures avant chaque échéance de renouvellement dans les conditions de l'article 6.3.

6.2. En présence d'une période d'essai, les Services sont souscrits pour une durée déterminée telle qu'indiquée dans ladite période d'essai, puis, à défaut de résiliation dans les délais requis au regard de ladite période d'essai, pour la durée telle qu'indiquée à l'article 6.1. En cas de reconduction de la période d'essai en abonnement mensuel, les frais liés à la période d'essai seront gracieusement remboursés au client.

6.3. Pour résilier les Services, le Client doit se connecter à son Espace Client et sélectionner la rubrique « se désabonner »

7. Prix - Modalités de paiement

Les prix indiqués sur le Site Internet sont exprimés en euros, toutes taxes comprises, pour un accès forfaitaire aux Services et pour la durée indiquée à l'article 6.

Les prix peuvent faire l'objet à tout moment de modifications par la Société : les prix applicables sont ceux en vigueur et accessibles sur le Site Internet à la date de la création de l'Espace Client, puis d'accès aux Services.

Le règlement des Services s'effectue par carte bancaire exclusivement.

8. Rétractation et remboursement

8.1. Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation, le Client reconnaît, le cas échéant, qu'il souhaite que les Services commencent à être exécutés avant l'expiration du délai de rétractation.

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose en tout état de cause d'un délai de quatorze (14) jours après la souscription des Services pour se rétracter, et ce sans motif.

Si le Client souhaite l'exercer, il utilisera prioritairement le Formulaire de rétractation de la Société.

La Société lui remboursera la somme versée par le Client au prorata (i) d'une part, du temps écoulé entre le début de l'exécution des Services et l'expression de sa volonté de se rétracter.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour souscrire aux Services.

8.2. Droit de remboursement

Au-delà d'un délai de quatorze (14) jours après la souscription des Services, le client ne peut prétendre à aucun remboursement.

9. Propriété intellectuelle

9.1. Sur le Site Internet

La Société est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site Internet.

L'accès du Client au Site Internet ne lui confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site Internet, qui restent la propriété exclusive de la Société.

Le Client s'interdit notamment de reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site Internet sans l'autorisation écrite préalable de la Société.

9.2. Sur les Documents

9.2.1 - La Société concède en tant que de besoin au Client une licence personnelle et incessible d'utilisation des Documents pour la durée de souscription aux Services, pour le territoire du Client, et pour une utilisation à des fins strictement personnelles, à l'exclusion de toute autre finalité, en particulier directement ou indirectement commerciale.

9.2.2 - Cette licence comprend en particulier le droit de sauvegarder localement les Documents sur un (1) terminal informatique dont le Client a la propriété ou la jouissance exclusive, le droit de les adapter, modifier, corriger (à l'exclusion du droit de traduction dans d'autres langues) par lui-même et/ou par tout tiers avec lequel le Client serait contractuellement lié afin d'adapter le(s) Document(s) aux besoins spécifiques du Client par tout professionnel dûment habilité, telle qu'une profession juridique réglementée, de les reproduire sur support numérique ou sur papier à des fins de conservation et/ou de transmission à des tiers.

9.2.3 - Le Client reconnaît en outre les droits dont dispose la Société sur tout ou partie des Documents accessibles sur le Site Internet et constituant le fruit des informations mises à disposition par la Société dans le cadre des Services, en qualité de producteur de base de données, au sens des dispositions de l'article 341-1 du Code de la propriété intellectuelle. Dès lors, conformément aux dispositions de l'article L. 342-1 du même Code, le Client s'interdit de procéder à la réutilisation, par la mise à la disposition au public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle des Documents, quelle qu'en soit la forme ou le procédé, y compris par un lien hypertexte. D'une manière générale, toute reproduction ou représentation, directe ou indirecte, partielle ou totale, qualitativement ou quantitativement substantielle des Documents, commise par l'un des procédés visés ci-dessus est strictement prohibée.

10.Disponibilité du Site Internet

La Société fait ses meilleurs efforts afin de rendre son Site Internet disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, indépendamment des opérations de maintenance dudit Site Internet et/ou du/des serveur(s) sur le(s)quel(s) est hébergé le Site Internet. La Société se réserve toutefois la possibilité de modifier, interrompre, à tout moment, temporairement pour une durée raisonnable tout ou partie du Site Internet, sans information préalable du Client et sans droit à indemnité.

11.Responsabilité

La Société s’engage à mettre à disposition des Documents tels quels, sans aucune garantie quant à leur effectivité, leur conformité aux exigences légales, leur exhaustivité, leur efficacité, ou sur les conséquences de leur production par le Client.

Les Documents ne peuvent pas correspondre aux besoins particuliers du Client, y compris s’ils sont portés à la connaissance de la Société, mais sont génériques. Les Services ne permettent en rien au Client de se dispenser des conseils et de l’expertise de professionnels, en particulier d’une profession juridique, ce que le Client reconnait irrévocablement.

Le Client reconnaît ainsi expressément que les Services ne peuvent pas constituer des prestations de conseils, en particulier juridiques. Ce faisant, la Société ne pourra pas voir sa responsabilité engagée pour un défaut de son obligation de conseil à l’égard du Client d’une quelconque manière que ce soit, dans l’utilisation des Documents.

En toute hypothèse, la Société ne saurait être responsable (i) en cas d'utilisation des Services et/ou du Site Internet par un Client dans des conditions non-conformes aux termes des présentes CGU (ii) si l'exécution de l'une de ses obligations est empêchée ou retardée en raison d'un cas de force majeure tel que définie par l’article 1218 du Code civil, et notamment les catastrophes naturelles, incendies, dysfonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique (iii) en cas d’inadéquation du Document aux besoins du Client, y compris s’il a été porté la connaissance de la Société notamment si la production du Document par le Client n’a pas les effets escomptés par lui ou lui cause un quelconque préjudice (iv) en cas de non-conformité du Document aux dispositions législatives et règlementaires françaises.

12.Protection des données à caractère personnel

12.1. Nature des données personnelles collectées par la Société

Parmi les données à caractère personnel du Client que la Société collecte auprès de lui peuvent figurer : (i) ses noms et prénom ; (ii) son adresse de courrier électronique et (iii) son adresse IP de connexion à Internet.

La Société ne collecte pas les coordonnées bancaires du Client, celles-ci étant collectées par l'établissement bancaire de la Société de manière à préserver la sécurité, la confidentialité, et l'intégrité des coordonnées bancaires contre tout accès, utilisation ou détournement, communication ou modification non autorisés, pendant toute la durée des Services.

12.2. Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données à caractère personnel du Client est la Société.

12.3. Finalité du traitement

Les données, à caractère personnel du Client, collectées auprès de lui et traitées par la

Société ont pour finalité de permettre à la Société de : (i) gérer la délivrance des Services ii) gérer les paiements et les factures du Client et (iii) établir des statistiques générales sur le trafic du Site Internet et des différentes rubriques qu'il contient. Compte tenu de ces finalités, le Client est informé que ses données à caractère personnel pourraient être

partagées avec des prestataires de services avec lesquels la Société est en relation contractuelle et dont certains peuvent être situés en dehors de l'Union Européenne.

12.4. Déclarations CNIL

Conformément aux dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés, modifiée par la Loi n°2004-81 du 6 août 2004 dite « Informatique & Libertés », le Client est informé que les fichiers clients de la Société ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

12.5. Droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression

Conformément aux dispositions des articles 38, 39 et 40 de la Loi Informatique & Libertés, le Client a, à tout moment, la faculté de :

- S'opposer au traitement de ses données à caractère personnel dans le cadre des Services fournis par la Société (article 38 de la Loi Informatique & Libertés)
- S'opposer à la communication de ses données à caractère personnel à des tiers
- Accéder à l'ensemble de ses données à caractère personnel traitées dans le cadre des Services fournis par la Société (article 39 de la Loi Informatique & Libertés)
- Rectifier, mettre à jour et supprimer ses données à caractère personnel traitées dans le cadre des Services fournis par la Société (article 40 de la Loi Informatique & Libertés).

En outre, le Client a la possibilité de définir auprès de la Société des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès, lesquelles directives peuvent être enregistrées également auprès « d'un tiers de confiance numérique certifié ». Ces directives, ou sorte de « testament numérique », peuvent désigner une personne chargée de leur exécution ; à défaut, les héritiers du Client seront désignés.

En l'absence de toute directive, les héritiers peuvent s'adresser à la Société afin de :

- Accéder aux traitements de données permettant « l'organisation et le règlement de la succession du défunt »
- Recevoir communication des « biens numériques » ou des « données s'apparentant à des souvenirs de famille, transmissibles aux héritiers » ; faire procéder à la clôture de son Espace Client et s'opposer à la poursuite du traitement de ses données à caractère personnel.

En tout état de cause, le Client a la possibilité d'indiquer, à tout moment, à la Société qu'il ne souhaite pas, en cas de décès, que ses données à caractère personnel soient communiquées à un tiers.

12.6. Modalités d'exercice de ses droits par le Client

Pour exercer ses droits, il suffit au Client d'adresser un simple courrier à la Société ou un courrier électronique à l'adresse suivante cnil@lettre-officielle.com, en prenant soin de justifier de son identité (mentionner ses noms, prénoms, adresse de courrier électronique et joindre une copie de sa pièce d'identité), conformément aux alinéas 1ers des articles 39 et 40 la Loi Informatique & Libertés.

12.7. Sécurité et archivage des données à caractère personnel du Client

La Société collecte et traite les données à caractère personnel du Client avec la plus grande confidentialité, et dans le respect des dispositions de la Loi Informatique & Libertés.

La Société s'engage à prendre toutes mesures raisonnables nécessaires à la sécurisation et la protection des données à caractère personnel du Client, collectées et traités par ses soins.

L'ensemble des données à caractère personnel du Client font l'objet d'un archivage électronique par la Société, durant toute la durée de l'inscription de l'accès aux Services sous les conditions visées aux présentes CGU et sont supprimées, une fois son Espace Client supprimé. Elles peuvent cependant faire l'objet d'un archivage intermédiaire au sens de la la Loi Informatique & Libertés.

13.Réclamations

Pour toute réclamation de nature technique ou relative au fonctionnement du Site Internet et/ou des Services, le Client est invité à adresser sa demande par courrier électronique ou par courrier à l'adresse de la Société.

14.Dispositions diverses

14.1. Correspondances - Preuve

Sauf disposition particulière des présentes CGU, les correspondances échangées entre la Société et le Client sont exclusivement assurées par courrier électronique.

En application des articles 1365 et suivants du Code civil, le Client reconnaît et accepte que les informations délivrées par la Société par courrier électronique et sur l'Espace Client du Client fassent foi entre lui et la Société.

Les éléments tels que le moment de la réception ou de l'émission, ainsi que la qualité des données reçues feront foi par priorité telles que figurant sur l'Espace Client du Client, ou telles qu'authentifiées par les procédures informatisées de la Société, sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par le Client.

La portée de la preuve des informations ainsi délivrées par l'Espace Client du Client est celle accordée à un original au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

14.2. Intégralité des CGU

Les présentes CGU expriment l'intégralité des obligations de la Société et du Client. Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie, à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

14.3. Non validité partielle

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes CGU seraient considérées comme nulles, réputées non écrites ou déclarées comme telles en application

d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente ayant autorité de la chose jugée en dernier ressort, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée et resteront pleinement applicable, sauf si la ou les stipulations non valides présentaient un caractère substantiel et que leur disparition remettait en cause l'équilibre contractuel.

14.4. Titres

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un des titres figurant en tête des clauses des présentes CGU et l'une des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

14.5. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

En cas de litige susceptible de survenir en rapport avec les présentes CGU, leur interprétation et leurs conséquences ou avec les actes les complétant ou les modifiant, le Client s'adressera par priorité à la Société pour obtenir une solution amiable.

A défaut de règlement amiable avec le Client, il peut choisir :

- De recourir à une solution de médiation amiable dans un délai maximal d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite formulée par le Client auprès de la Société en saisissant, (i) soit un médiateur, (ii) soit en recourant au système de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage, étant précisé que le processus de médiation proposé ne saurait être une condition préalable à une saisie des tribunaux compétents pour le Client
- De porter sa réclamation devant les juridictions françaises compétentes et, dans la mesure permise par la règlementation, par priorité devant les juridictions du ressort de la Cour d'appel de Paris.

15.Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la souscription des Services :

EOSERVICES Ltd
2 Communications Road,
Greenham Business Park,
Newbury, Berkshire, RG19 6AB,
United Kingdom

Madame, Monsieur,

Je, soussigné [prénom, nom], notifie à EOServices, par la présente, ma rétractation de la souscription à vos Services référencés ci-dessous :

Nom et prénom du Client [A compléter]
Identifiant / Adresse de courrier électronique du Client : [A compléter]

Signature du Client

(si envoi par courrier postal)