

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE PACK PRÉPAYÉ

### 1. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions de vente énoncées ci-après et déclare les accepter sans réserve. La commande et les présentes conditions générales constituent le contrat entre les parties (« le Contrat »).

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles entre la société ESKER et son client utilisateur du Service FlyDoc, les deux parties les acceptant sans réserve. Ces conditions générales prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans un autre document.

### 2. DEFINITIONS

**Document** : document du Client soumis à ESKER via Internet en utilisant une connexion sécurisée afin qu'ESKER le fasse parvenir à un destinataire.

**PND (Pli Non Distribuable)** : terme générique désignant les courriers n'ayant pu être distribués par les opérateurs postaux.

**Service Courrier** : service permettant la matérialisation de Documents sur support papier, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise en poste. Le Client mandate ESKER pour affranchir et remettre en poste ses courriers, se faire délivrer le cas échéant les récépissés de dépôt des courriers en recommandé ou déposer d'éventuelles réclamations ; ESKER agissant ainsi au nom et pour le compte du Client.

**Service Fax** : service permettant l'acheminement de télécopies.

**Service Email** : service permettant l'acheminement de courriers électroniques.

**Service SMS** : service permettant l'acheminement de messages courts de type alphanumériques (160 caractères).

**Service FlyDoc** : le ou les services ci-dessus fournis par ESKER.

### 3. ACCÈS AU SERVICE FLYDOC ET LICENCE D'UTILISATION

**Inscription du Client** : Le Client sera réputé inscrit lorsqu'il aura signé ou accepté le Contrat en ligne et effectué son paiement.

**Nom d'utilisateur et mot de passe** : Dès réception des éléments ci-dessus, ESKER remettra par email au Client son nom d'utilisateur ainsi qu'un lien pour la création de son mot de passe permettant d'accéder au Service FlyDoc. Ce nom d'utilisateur et ce mot de passe seront traités comme une Information Confidentielle au sens de l'article « Confidentialité » ci-après. Le Client est responsable de mettre en place les mesures nécessaires à la bonne utilisation de ces nom d'utilisateur et mot de passe pour en éviter toute divulgation à des personnes non autorisées.

En contrepartie du paiement du prix du Service FlyDoc par le Client, ESKER concède au Client un droit d'utilisation personnel du Service FlyDoc exclusivement pour le traitement et le stockage de ses Documents. Ce droit est concédé à titre non exclusif et est incessible pour la durée du Contrat.

### 4. COMMANDE

Les prix du Service FlyDoc sont disponibles sur le site : <http://www.flydoc.fr>.

Le Client recevra un accusé de réception par e-mail lui permettant de vérifier le détail de sa commande et son prix. Le Client disposera d'un délai de 24 heures pour éventuellement corriger ou contester ladite commande.

L'absence de contestation ou l'utilisation du Service FlyDoc dans ce délai vaut confirmation de la commande par le Client.

Le Client personne physique agissant pour ses besoins personnels, dispose par ailleurs d'un délai de rétractation de 14 jours francs. Ce droit cesse si le Client a commencé à utiliser le Service FlyDoc avant la fin du délai de rétractation.

L'adresse à laquelle le Client pourra présenter ses réclamations est la suivante : ESKER Service Client, 10 rue des Emeraudes, 69006 Lyon (tél : 04.72.83.46.46).

### 5. DUREE ET RÉSILIATION

**5.1.** Un Pack prépayé a une durée de validité de 3 ans. Il ne peut faire l'objet d'aucun remboursement en cas de non utilisation, totale ou partielle, du crédit qui lui est attaché. Les packs partiellement ou non consommés à la date d'expiration du Pack ou de fin du Contrat seront soldés par une facturation complémentaire.

**5.2.** Le Contrat demeure en vigueur tant que le Client a accès au Service FlyDoc et recharge en unités de crédit en souscrivant un nouveau Pack prépayé.

**5.3.** Si l'une ou l'autre partie manque à l'une de ses obligations au titre du Contrat, l'autre partie pourra résilier le Contrat par écrit, sauf si la partie défaillante remédie au manquement dans un délai de trente (30) jours après notification de ce manquement. La résiliation prendra effet au terme de ce délai.

### 6. PRIX DU SERVICE FLYDOC ET FACTURATION

#### 6.1. Prix

Le Service FlyDoc sera facturé au prix en vigueur au moment de la souscription du Pack prépayé, ou le cas échéant de son rechargement en unités de crédit.

La liste des numéros spéciaux et mobiles pour le Service Fax fournie sur ce site est donnée à titre indicatif. Toute communication établie en dehors de ces numéros fera l'objet d'une tarification spéciale.

Le prix de l'affranchissement est susceptible de varier sans préavis et sera facturé au Client au prix en vigueur le jour de la remise en poste.

#### 6.2. Facturation du Service FlyDoc et de l'affranchissement

Le Client recevra sa facture d'achat de Pack dans un délai de 7 jours suivant son achat. Les factures détaillées de consommation de service seront émises en fin de mois. Le montant à payer sera imputé sur l'avance réglée au moment de la souscription du Pack prépayé. En acceptant les termes du Contrat, le Client donne son accord pour recevoir ses factures par voie électronique.

Les Documents recto verso dont la facturation est établie à la page sont facturés pour deux pages.

**Service courrier** : L'affranchissement et le service de tri sont facturés en sus en fonction du type de courrier choisi par le Client, du poids et de sa destination. Le Service FlyDoc est facturé pour chaque page transmise à ESKER, ainsi que l'affranchissement, de même pour les Documents qui ont été envoyés par ESKER mais qui n'ont pu être remis aux destinataires sans faute d'ESKER (adresse ou numéro erronés, etc.).

**Option PND** : Ce service sera facturé pour chaque courrier n'ayant pu être distribué le mois du retour dudit courrier chez ESKER.

**Service Tri postal** : Compte-tenu des volumes de courriers traités, ESKER facture un service de tri, au titre du tri postal effectué avant remise en poste.

**Service Fax** : Les fax sont facturés à la page, une page étant comptabilisée par tranche de 60 ko de poids de document. Toute tranche commencée compte pour une page supplémentaire. Le nombre de pages facturées correspond au maximum entre le nombre de pages du fax et la taille du fax divisée par 60 ko et arrondie au nombre entier supérieur. Le poids du Document est apprécié une fois la conversion au format TIFF effectuée.

Les fax en échec ne sont pas facturés tant qu'aucune communication téléphonique n'a été établie. Lorsqu'une communication a été établie, les fax sont facturés quel que soit le nombre de pages réellement émises.

**Service E-mail** : les E-mails sont facturés par Document, par tranche de 300 ko, toute tranche commencée étant considérée comme un Document supplémentaire. Le Service E-mail sera facturé quand bien même l'adresse E-mail du destinataire est erronée.

**Service SMS** : Le Service SMS est facturé par Document, dès lors que le message a été envoyé avec succès au prestataire de télécommunications et ce, même si le Client a utilisé un numéro de téléphone erroné ou si le téléphone mobile du destinataire est resté éteint après plusieurs tentatives d'envoi du SMS par le prestataire.

### 7. MODALITES DE PAIEMENT

Le règlement des packs prépayés s'effectue en ligne à la commande par carte bancaire. ESKER utilise le système de paiement sécurisé Mercanet de BNP Paribas.

La commande validée par le Client ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande sera automatiquement annulée et le Client prévenu par courrier électronique.

### 8. GESTION DU COMPTE DU CLIENT

Le Client peut consulter pendant 60 jours (10 jours pour les Emails) le suivi de ses envois depuis son interface, FlyDoc Manager. Le Client a ainsi accès, pendant ce délai, au volume de Documents traités, à l'image des Documents envoyés ainsi qu'au coût correspondant à ses différents envois.

### 9. OBLIGATIONS D'ESKER

**Délivrance des Documents** : Esker met tout en œuvre pour offrir les niveaux de service décrits ci-après pour 95% minimum des Documents du Client. ESKER n'acceptera pas les Documents dont la taille unitaire excéderait 10 Mo (3 Mo pour les Emails), pièces jointes comprises.

**Service Courrier** : Les jours ouvrés, ESKER a pour objectif de remettre en poste le jour même les Documents reçus avant 12H00. Un Document est réputé « reçu » par ESKER lorsqu'il a été réceptionné : (a) dans son intégralité sur la plateforme technique de ESKER tel qu'inscrit dans l'interface utilisateur ; (b) au format requis pour être traité sur cette plateforme. ESKER assure ce niveau de service dans la limite de 10.000 pages imprimées pour les courriers affranchis au tarif prioritaire et/ou 500 plis recommandés (format DL, 6 feuilles maximum) à envoyer par jour ouvré.

En cas de non-respect des critères requis par l'opérateur postal pour bénéficier des tarifs d'envoi de courriers marketing, ESKER se réserve le droit d'expédier les plis au tarif non prioritaire.

Le Client se référera aux conditions requises par l'opérateur postal qui peuvent évoluer à tout moment (<http://www.laposte.fr/Entreprise>).

**Traitement des PND** : ESKER conserve les courriers qui n'ont pu être distribués pendant 2 mois. Au terme de ce délai, ils sont détruits.

Le Client ayant souscrit à l'option PND recevra une notification électronique pour chaque courrier n'ayant pu être distribué, indiquant le motif de non distribution. La notification électronique pour PND est obligatoirement souscrite dans le cas d'option pour la gestion électronique des A.R.

**Service Fax en émission** : ESKER assure généralement trois (3) tentatives d'envois des Documents du Client dans la limite de 5000 pages maximum à traiter par heure (la première dans les 10 minutes, la seconde dans les 10 minutes après le 1<sup>er</sup> essai et la troisième 30 minutes après le 2<sup>ème</sup> essai). En cas d'échec lors de la dernière tentative, le Document apparaîtra sur la liste des Documents en échec d'envoi.

**Service E-mail** : Esker a pour objectif d'envoyer les messages dans les 10 minutes de la réception du Document, dans la limite de 900 E-mails par heure. Les obligations d'ESKER portent sur l'envoi des messages E-mails, et non sur la réception desdits messages dans la boîte de messagerie du destinataire.

**Service SMS** : Esker a pour objectif de transmettre les messages aux opérateurs de téléphonie mobile dans les 10 minutes de la réception du message, dans une limite de 500 SMS par heure. L'obligation d'ESKER porte sur la fourniture des SMS sur le réseau de l'opérateur, et non sur la réception du message par le destinataire.

**Maintenance, tests et améliorations** : ESKER se réserve le droit d'interrompre momentanément le Service FlyDoc à des fins de test et/ou de travaux d'amélioration du trafic réseau ou de maintenance.

ESKER informera le Client de toute maintenance planifiée devant excéder 30 minutes avec un préavis de 3 jours par annonce postée sur le site [www.trustesker.com](http://www.trustesker.com) que le Client pourra consulter à tout moment depuis son interface. ESKER assurera une surveillance de sa plateforme technique, de son réseau électrique et de son accès Internet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

**Support technique** : le Client bénéficie d'un support technique à compter de la souscription d'un Pack prépayé et ce tant que son crédit d'envoi n'est pas consommé ou expiré. Le support technique est accessible aux jours et heures de bureau par téléphone au 04.72.83.46.57 ou par email à [support@flydoc.fr](mailto:support@flydoc.fr).

## 10. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service FlyDoc conformément à la réglementation française et/ou étrangère applicable quelles que soient les zones géographiques d'envoi ou de réception des Documents et il ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité d'ESKER dans le cas où il ne l'aurait pas respectée.

Le Client s'engage notamment à respecter la réglementation applicable en matière de prospection par courrier électronique (SMS ou E-mail) ou télécopieur, et notamment l'article L 34-5 du Code des postes et télécommunications.

Le Client s'engage à ce que chaque Document contienne les mentions imposées par la réglementation applicable et respecte notamment les droits de propriété intellectuelle de tiers.

De même, le Client est seul juge de l'opportunité de l'envoi d'un Document ou de son contenu ainsi que seul responsable du choix du Service FlyDoc choisi pour chaque Document, du moment choisi pour l'envoi et de l'utilisation adéquate du Service FlyDoc.

Le Client utilisera le Service FlyDoc en respectant les conditions d'utilisation figurant dans l'aide en ligne et toute prescription d'ESKER.

**Mandat de facturation** : Lorsque le Client utilise le Service FlyDoc pour l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise en poste de l'exemplaire client de ses factures, le Client reste responsable de ses obligations en matière de facturation et de ses conséquences au regard de la TVA, notamment le versement au Trésor de l'intégralité des taxes concernées.

## 11. RESPONSABILITÉ

a) La prestation fournie par ESKER implique l'utilisation de réseaux de communication, ainsi que l'intervention de différents prestataires, dont dépend le bon fonctionnement du Service FlyDoc. ESKER mettra tout en œuvre pour assurer le fonctionnement de cette chaîne d'intervenants dont les performances du Service FlyDoc dépendent en grande partie.

ESKER ne garantit pas la continuité et la qualité des liaisons de communication avec le Client, et notamment les défaillances d'accès à Internet du Client.

Ainsi, ESKER ne pourra pas être tenue pour responsable des défaillances ou dysfonctionnements constatés sur les réseaux de communication utilisés, notamment celles qui auraient généré un retard dans l'acheminement des Documents du Client et/ou une perte ou destruction, totale ou partielle, des données du Client.

b) Documents : A l'exception de l'apposition d'un code barre de routage, ESKER achemine les Documents au destinataire dans l'état où ils se trouvent. En aucun cas, ESKER n'y apportera des modifications sauf si ces modifications sont demandées par le Client. En conséquence, le Client est seul responsable de la qualité, de la fréquence, du volume et du contenu des Documents. ESKER n'est pas responsable des altérations dues au circuit postal.

c) Pour l'exécution des services d'envois de Documents, la responsabilité de ESKER ne peut pas porter sur la réception de ces mêmes Documents par les destinataires, celle-ci dépendant d'éléments externes (délais du circuit postal, disponibilité des serveurs de messagerie du Client, non saturation de la carte SIM, etc...).

d) Le Client reconnaît que les obligations de ESKER s'entendent comme des obligations de moyen à l'exclusion de toute obligation de résultat.

e) La responsabilité de ESKER est limitée aux préjudices directs et prévisibles. En conséquence, ESKER ne peut en aucune circonstance encourir de responsabilité au

titre des préjudices indirects ou imprévisibles, qu'ils soient matériels ou immatériels, ce qui inclut notamment manque à gagner, perte d'exploitation, pertes financières, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle ou de données.

f) Au cas où la responsabilité de ESKER serait engagée par suite de son inexécution ou de sa mauvaise exécution du Contrat, ou pour toute autre cause de son fait, l'indemnisation toutes causes confondues, sera limitée au préjudice direct et prévisible subi par le Client sans pouvoir excéder le montant total hors taxes effectivement encaissé (hors affranchissement) par ESKER au titre de l'exécution du Contrat.

g) Toute mise en œuvre par le Client de la responsabilité d'ESKER, devra faire l'objet d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée au plus tard dans les 12 mois de la survenance du manquement d'ESKER. Cette contestation devra être motivée précisément. Le défaut de procéder ainsi vaut renonciation de la part du Client à invoquer la responsabilité d'ESKER.

h) Le Client devra s'efforcer de minimiser les dommages dus au défaut d'exécution dans son intérêt comme dans celui d'ESKER. A défaut, ESKER sera dispensé de couvrir les préjudices que le Client aurait pu écarter.

## 12. DISPOSITIONS DIVERSES

**12.1 Force Majeure.** Les parties ne pourront être tenues responsables pour un manquement à l'une de leurs obligations qui résulterait d'un cas de force majeure ou cas fortuit, au sens de l'article 1218 du Code Civil.

De façon expresse, sont notamment considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, les catastrophes naturelles, grèves, actes de vandalisme, défaillance des fournisseurs et sous-traitants, tremblements de terre, les dysfonctionnements des télécommunications.

**12.2 Cession.** Les droits et obligations nés du Contrat ne peuvent être cédés à une autre personne physique ou morale, sans l'accord exprès préalable et écrit d'ESKER.

**12.3 Confidentialité – Données personnelles.** Chaque partie accepte de considérer comme confidentielle et s'engage tant pour la durée du Contrat que pour une durée de cinq années à compter de la date de son échéance, à ne pas divulguer ou laisser divulguer à des tiers, à titre onéreux ou gratuit, et sous quelque forme que ce soit, l'une quelconque des informations appartenant à l'autre partie. Les parties s'engagent à respecter la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 relative au traitement informatisé des données à caractère personnel. Dans le cadre de la fourniture du Service FlyDoc, le Client est responsable du traitement des données transmises à ESKER. Les données personnelles transmises par le Client sont traitées par ESKER sur instruction du Client, ESKER agissant comme sous-traitant. En sa qualité de sous-traitant, ESKER assure que les mesures et dispositifs qu'elle a mis en place présentent les garanties suffisantes de sécurité et de confidentialité des données transmises par le Client.

**12.4 Loi applicable et juridiction compétente.** La loi applicable aux relations entre les parties est la loi française.

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Tribunaux de Lyon seront seuls compétents nonobstant appel en garantie ou pluralité de défendeurs, lorsque le Client est un professionnel.

**A propos d'ESKER** : Société Anonyme, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro B 331 518 498, dont le siège social est situé 10 rue des Emeraudes à Lyon (69006).