



Conditions générales D'UTILISATION

NOUS VOUS REMERCIONS DE BIEN VOULOIR LIRE ATTENTIVEMENT LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CI-APRES DENOMMEES « CGU ») DES SERVICES QUALIFIES ARKHINEO. CELLES-CI CONTIENNENT DES INFORMATIONS IMPORTANTES RELATIVES A VOS DROITS, RECOURS ET OBLIGATIONS.

ELLES INCLUENT DES OBLIGATIONS RELATIVES AU RESPECT DES LOIS ET REGLEMENTATIONS APPLICABLES.

Version applicable à compter du 1^{er} janvier 2026.

Préambule

Le présent document a pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles d'une part, la société DOCAPOSTE ARKHINEO, ci-après dénommé « le Fournisseur », met à la disposition des Utilisateurs les Services Qualifiés Arkhineo, et d'autre part la manière par laquelle les Utilisateurs accèdent et utilisent le Service.

Toute connexion au site et utilisation du Service par les Utilisateurs sont subordonnées au respect des présentes CGU. Par « Utilisateur », il faut entendre toutes personnes physiques ou morales impliquées dans DOCAPOSTE ARKHINEO.

Par « Client », il faut entendre la société ayant souscrit au Service auprès du Fournisseur.

Par « Tiers », il faut entendre tout Utilisateur extérieur au Client bénéficiant du Service.

Avant de pouvoir utiliser le Service, l'Utilisateur est invité à consulter et à accepter sans réserve les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Objet du Service

Ce Service a pour vocation de permettre aux Utilisateurs, par le biais de service d'archivage Arkhineo, d'accéder en option aux Services Qualifiés de Validation et de Préservation des Signatures et Cachets Qualifiés.

Mentions légales

Le Service est fourni par la société DOCAPOSTE ARKHINEO, Société par actions simplifiée au capital de 100.000,00 €, SIREN 435 405 923 (RCS Créteil), ayant son siège social au 45/47 Boulevard Paul Vaillant Couturier, 94200 Ivry-sur-Seine et ses bureaux au 24 Rue Drouot, 75009 Paris.

Contacts

L'utilisateur a la possibilité de contacter le Fournisseur :

- Via le lien suivant : <https://arkhineo.com/contactez-nous/>
- Par téléphone : 01 78 09 39 10

Champ d'application des CGU

Par l'utilisation du Service, les Utilisateurs s'engagent à respecter l'intégralité des dispositions des présentes CGU.

Toute violation des présentes autorise le Fournisseur à bloquer ou limiter l'utilisation du Service à tout Utilisateur qui en serait l'auteur, sans préjudice des indemnités que le Fournisseur pourrait réclamer.

Politiques Applicables

Les politiques suivantes s'appliquent aux services visés par le présent document :

- Politique de validation des signatures/cachets électroniques qualifiés – Référence : D-PM-10.14_PVAL-SIGN / OID : 1.3.6.1.4.1.29371.1.4 ;
- Politique de conservation des signatures/cachets électroniques qualifiés – Référence : D-PM-10.16_PCONS-SIGN / OID : 1.3.6.1.4.1.29371.1.7 ;
- Politique d'archivage – Référence : D-PM-10.2_PA / OID : 1.3.6.1.4.1.29371.1.1.3.2.

Les principes organisationnels présentés au sein de la Politique d'archivage, associés aux dispositions des Politiques de validation et de conservation mentionnées ci-dessus, valent déclaration de pratiques de validation et de conservation des signatures et cachets électroniques qualifiés.

L'ensemble de ces documents est disponible en téléchargement libre à l'adresse suivante :

<https://arkhineo.com/fr/ressources/telechargements-pdf/>

Information relative au schéma de conformité et à la qualification eIDAS

Les Services Qualifiés ont fait l'objet d'une évaluation de conformité réalisée par un organisme d'évaluation de la conformité accrédité, conformément aux exigences applicables du cadre eIDAS et des normes ETSI associées.

Sur la base de ce rapport d'évaluation, l'autorité nationale de supervision compétente, l'ANSSI, a procédé à la qualification du service en tant que service de confiance qualifié.

Le schéma de conformité applicable est celui des prestataires de services de confiance qualifiés dans le cadre du règlement (UE) n°910/2014 (eIDAS).



Accès au Service

Le Service est disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), à l'exception :

- des cas de force majeure tels que définis par le Code civil et la jurisprudence des tribunaux français ;
- des difficultés liées à la structure des réseaux de communication ;
- des cas de suspension du Service prévus aux présentes.

Les Utilisateurs accèdent aux Services Qualifiés par l'interface de connexion au service d'Archivage Arkhineo, puis en acceptant les présentes CGU par l'intermédiaire d'une case à cocher.

Suspension du Service

Le Fournisseur se réserve le droit, en tout temps et temporairement, de suspendre, limiter ou restreindre, l'accès au Service, après en avoir avisé l'Utilisateur et ce afin de procéder à toutes opérations de mise à niveau, de maintenance.

Qualité du Service

En raison de la nature et de la complexité du réseau Internet, le Fournisseur fait ses meilleurs efforts, pour permettre l'accès et l'utilisation du Service.

Le Fournisseur ne saurait être responsable du mauvais fonctionnement :

- de l'équipement informatique ou mobile de l'Utilisateur ;
- de l'accès à Internet ou à un réseau de téléphonie mobile.

Les frais relatifs aux moyens de télécommunication restent à la charge des Utilisateurs.

Sécurité

Le Fournisseur fait ses meilleurs efforts pour sécuriser le Service.

Pour l'accès au Service, il est rappelé aux Utilisateurs qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Il appartient donc à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures nécessaires de façon à protéger, sécuriser et sauvegarder ses données.

Le Fournisseur décline toute responsabilité quant à la propagation des virus informatiques et des conséquences qui pourraient en résulter.

L'Utilisateur doit informer le Fournisseur de toute défaillance ou dysfonctionnement du Service.

En cas de faille de sécurité, le Fournisseur informera l'Utilisateur dans les meilleurs délais et indiquera éventuellement les mesures à prendre.

Conservation des journaux d'événements

Le Fournisseur conserve les journaux d'événements et pistes d'audit générés dans le cadre du Service pendant

toute la durée d'exécution du contrat liant le Fournisseur à son Client.

Ces données sont conservées jusqu'à la résiliation du contrat, afin de garantir la sécurité, la traçabilité et la preuve des opérations effectuées.

À l'issue de la relation contractuelle, les journaux d'événements sont supprimés de manière sécurisée, sauf lorsqu'une conservation est nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire, à une demande d'une autorité compétente, ou à la gestion d'un litige ou d'un incident de sécurité.

Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à utiliser les services de validation et de préservation de signatures et cachets électroniques qualifiés fourni par le Fournisseur conformément à leur finalité et aux dispositions légales et réglementaires applicables, notamment celles du règlement (UE) n°910/2014 (eIDAS).

L'Utilisateur est responsable de l'exactitude, de l'intégrité et de l'authenticité des données et documents qu'il soumet au service. À ce titre, il s'engage à ne pas transmettre de signatures, cachets ou documents altérés, falsifiés ou détournés de leur contexte d'origine.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le service uniquement dans un cadre licite et conforme à sa destination, et à ne pas en détourner l'usage, notamment à des fins de fraude, de manipulation de preuves ou de contournement des mécanismes de validation et de conservation.

L'Utilisateur est responsable de la confidentialité et de la sécurité des moyens d'accès au service (identifiants, clés d'API ou tout autre mécanisme d'authentification). Il s'engage à limiter leur usage aux seules personnes autorisées et à notifier sans délai le Fournisseur en cas de compromission ou d'usage non autorisé.

Information destinée aux Tiers s'appuyant sur le service

Les Tiers s'appuyant sur les résultats du service de validation et de préservation de signatures et cachets électroniques qualifiés sont informés que le service fournit des preuves de validation établissant l'état d'une signature ou d'un cachet électronique à un instant donné, ainsi que des mécanismes de préservation garantissant leur intégrité et leur opposabilité dans le temps.

Ces preuves doivent être interprétées dans le contexte des informations disponibles au moment de leur génération, notamment des certificats et statuts de révocation applicables à cet instant.

Le service ne garantit pas le contenu des documents soumis ni leur conformité juridique intrinsèque, mais uniquement l'état cryptographique et la validité des signatures ou cachets au moment de leur traitement.



Limites

L'Utilisateur ou Tiers s'appuyant sur le service est informé qu'il ne peut se prévaloir de l'inversion de la charge de preuve, au sens du règlement européen 910/2014 (CHAPITRE III, SECTION 1, Article 13, §1) que si les signatures et cachets électroniques soumis au service sont des signatures et cachets électroniques qualifiés valides, c'est-à-dire présentant respectivement les niveaux de qualification QESig et QESeal, et présentant le statut TOTAL-PASSED.

L'Utilisateur ou Tiers s'appuyant sur le service est informé que le Fournisseur s'interdit de prendre en compte les agissements de toute autorité de certification visant à révoquer rétroactivement des certificats de signature ou de cachet. De telles pratiques restent de la responsabilité de l'autorité de certification.

L'Utilisateur ou Tiers s'appuyant sur le service est informé qu'à des fins de faisabilité technique, le Fournisseur considère comme à jour les données de révocation :

- De moins de 24h pour les signatures/contre-signatures/révocations ;
- De moins de 48h pour les horodatages.

Ces limites sont détaillées au chapitre 11 de la Politique de validation des signatures/cachets électronique qualifiés mentionnée à l'article « Politiques Applicables » des présentes CGU.

Propriété intellectuelle

L'utilisation des Services Qualifiés n'emporte aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant au Fournisseur au bénéfice de l'Utilisateur.

Les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels et programmes, les moteurs de recherche, les bases de données, les sons, les vidéos, les noms de domaines, design ou toute autre information ou support présenté par le Fournisseur sans que cette liste ne soit exhaustive, sont la propriété exclusive du Fournisseur et sont protégés par leurs droits d'auteurs, marque, brevet et tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle qui leur sont reconnus selon les lois en vigueur.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments, sans l'autorisation expresse du Fournisseur est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

En conséquence, l'Utilisateur s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle du Fournisseur.

L'Utilisateur dispose simplement d'un droit d'utilisation du Service.

La marque « Arkhineo » est une marque déposée par le Fournisseur. Toute représentation et/ou reproduction

et/ou exploitation partielle ou totale de cette marque, de quelque nature que ce soit, est totalement prohibée.

Responsabilité

Le Fournisseur s'engage à mettre en place les moyens nécessaires à la bonne marche du Service et est tenu d'une obligation de moyens.

Le Fournisseur décline toute responsabilité quant à la nature et la provenance des données reçues ou transmises via le Service.

Le Fournisseur n'est en aucun cas responsable de la nature des données qu'il héberge ni des informations communiquées par l'Utilisateur au public et/ou aux autres Utilisateurs. Le Fournisseur ne pourra voir sa responsabilité recherchée ni engagée du fait des activités ou des informations stockées à la demande d'un Utilisateur, si elle n'avait pas effectivement connaissance de leur caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître ce caractère ou si, dès le moment où elle en a eu connaissance, elle a agi promptement pour retirer ces informations ou en rendre l'accès impossible.

À cet égard, le Fournisseur se réserve le droit de retirer ou de suspendre l'accès à toute donnée à la suite de la réception d'une notification ou si elle a effectivement connaissance du caractère manifestement illicite de la donnée. La responsabilité du Fournisseur ne pourra en aucun cas être recherchée en raison de ce retrait.

Le Fournisseur n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui pourraient être causés au matériel informatique/smartphone des Utilisateurs.

La responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas d'utilisation du Service à des fins autres que celles prévues par les CGU ;
- pour défaut d'exécution des Services du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ;
- en cas de force majeure, telle que définie par la loi et la jurisprudence française ;
- pour le contenu de tout site internet vers lequel des liens hypertextes sur Signer en ligne renvoient, le Fournisseur n'agissant, au titre de ces liens hypertextes, qu'en qualité d'hébergeur de contenu.

Sauf dispositions impératives contraires, le Fournisseur ne saurait en aucun cas être responsable vis-à-vis de l'Utilisateur professionnel pour (i) tout type de dommages, pertes, coûts ou frais de nature spéciale, accessoire, indirecte, consécutive, punitive ou pénale, ni pour (ii) des pertes de bénéfices, pertes d'activités, pertes de contrat, pertes de jouissance, pertes de réputation ou pertes, ou dommage à, des données, et ce, alors même que le Fournisseur a ou aurait dû avoir connaissance de l'éventualité d'un tel dommage.



Données à caractère personnel

Les Données collectées à l'occasion de l'ajout de documents sur la plateforme, sont conservées pendant la durée nécessaire au besoin de fourniture de preuves :

- en cas de litige ayant pour objet la validité d'un Document ajouté sur la plateforme ;
- dans le cadre d'une procédure judiciaire ;
- en cas de contrôle d'une autorité administrative compétente.

Les formalités nécessaires quant à la protection des données à caractère personnel pour les besoins du service ont été effectuées.

Conformément au règlement européen n°2016/679 dit règlement général sur la protection des données (RGPD), et conformément à la loi n°78-17 « Loi Informatique et Libertés » modifiée, l'Utilisateur peut accéder aux Données à caractère personnel le concernant. Il peut demander à ce que les Données à caractère personnel le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées, soient, selon le cas, rectifiées, complétées, mises à jour ou effacées.

L'Utilisateur peut exercer son droit d'opposition par courrier électronique à l'adresse privacy@docaposte.fr.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, l'Utilisateur peut introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité de contrôle compétente.

Modification des CGU

Le Fournisseur se réserve la possibilité de modifier, à tout moment et sans préavis, les présentes CGU afin de les adapter aux évolutions de l'application et/ou de son exploitation.

Convention de preuve

Conformément à l'article 1366 du Code civil, toute notification ou communication entre l'Utilisateur et le Fournisseur peut être réalisée par tout moyen électronique. Ainsi, l'Utilisateur est parfaitement informé que le Fournisseur pourra lui communiquer des informations par tout moyen électronique et dématérialisé. L'Utilisateur reconnaît que les enregistrements et sauvegardes réalisés sur le site auront pleine valeur probante entre les Parties. Ainsi, les documents électroniques feront foi entre les Parties en cas de litige.

Droit applicable

Tant la présente application que les modalités et conditions de son utilisation sont régies par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation.

EN CAS DE LITIGE DÉCOULANT DE L'INTERPRÉTATION OU DE L'EXÉCUTION DES PRÉSENTES, LES PARTIES S'ENGAGENT À RECHERCHER UNE SOLUTION AMIABLE.

LES UTILISATEURS CONSOMMATEURS SONT INFORMÉS QU'ILS ONT LA POSSIBILITÉ DE SAISIR LE

MEDIATEUR DU GROUPE LA POSTE, CASE POSTALE F 407 – 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75757 PARIS CEDEX 15,

WWW.LAPOSTE.FR/MEDIATEURDUGROUPE, QUI EST COMPÉTENT POUR TOUT LITIGE CONCERNANT L'ENSEMBLE DES SERVICES COUVERTS PAR LES PRÉSENTES CGU. LA PROCÉDURE DE MÉDIATION EST GRATUITE ; LE MÉDIATEUR PEUT ÊTRE SAISI PAR LE CLIENT, SOIT DIRECTEMENT, SOIT PAR UN INTERMÉDIAIRE (AVOCAT, AUTRE MÉDIATEUR, ETC.)

À DÉFAUT D'UNE TELLE SOLUTION AMIABLE, LE DIFFÉREND AVEC L'UTILISATEUR PROFESSIONNEL SERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE CRETEIL.

POUR LES UTILISATEURS CONSOMMATEURS ET A DÉFAUT DE SOLUTION AMIABLE, TOUT DIFFÉREND DÉCOULANT DE L'INTERPRÉTATION OU DE L'EXÉCUTION DES PRÉSENTES SERA SOUMIS A UNE DES JURIDICTIONS TERRITORIALEMENT COMPÉTENTES EN VERTU DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE, OU A LA JURIDICTION DU LIEU OU L'UTILISATEUR CONSOMMATEUR DEMOURAIT AU MOMENT DE L'ACCEPTATION DES CGU OU DE LA SURVENANCE DU FAIT DOMMAGEABLE.