

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION - LA POSTE - PLATEFORME « CÔTÉ PRO »

Mis en ligne le 11/10/2017

## PREAMBULE

LA POSTE (ci-après désignée « LA POSTE ») édite un site internet (ci-après : le « Site ») accessible, sous le nom de domaine suivant : « <https://cotepro.laposte.fr/#/> » permettant aux Internautes d'accéder à différentes offres de Services sur la Plateforme nommée « CÔTÉ PRO ».

LA POSTE permet à chaque Internaute qui le souhaite d'accéder à des offres de Services gratuits ou payants. Les contenus, modalités pratiques et financières de ces différentes offres de Services (ci-après « Services et/ou Applications ») sont détaillés sur le Site.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») régissent l'accès et l'utilisation de ces Services et Applications.

## Table des matières

Article 1. Champ d'application et acceptation des Conditions Générales d'Utilisation .....	6
Article 2. Glossaire .....	6
Article 3. Modalités d'inscription et création compte CÔTÉ PRO & modalités d'accès .....	6
Article 4. Mon Profil .....	9
4.1 : L'Administrateur .....	9
4.2 : Le Collaborateur .....	9
4.3 : Le Responsable Légal certifié .....	9
Article 5. Accès aux Services et Applications proposés par LA POSTE sur la Plateforme CÔTÉ PRO .....	10
5.1 : Les Services et Applications accessibles aux Utilisateurs non-inscrits et aux Membres .....	11
5.1.1 : Accès à l'Application « Signature Électronique » d'un ou plusieurs documents .....	11
5.2 : Les Applications et Services gratuits accessibles aux Membres .....	11
5.3 : Les Applications et Services payants accessibles aux Membres .....	11
5.3.1 : Les abonnements annuels .....	12
5.3.2 : Les paiements à l'acte .....	12
Article 6. Contenu et modalités pratiques des Applications et Services gratuits accessibles aux Membres .....	13
6.1 : Mon Profil .....	13
6.2 : Ma Fiche entreprise .....	13
6.3 : Mes consommations - Mes contrats .....	13
6.4 : Mes Favoris .....	13
6.5 : Mon Pense-bête .....	13
6.6 : Mes notifications .....	14
6.7 : Ma Poste en ligne .....	14
6.7.1 : Suivre mes envois .....	14
6.7.2 : Modifier mes livraisons et historique .....	14
6.7.3 : Mes bureaux de Poste favoris et Nous localiser .....	16
6.7.4 : Mes procurations .....	16
6.8 : Gestion de mon activité .....	17
6.8.1 : Champ d'application et acceptation des Conditions Spécifiques d'Utilisation .....	18
6.8.2 : Glossaire .....	18
6.8.3 : L'accès à l'application « GESTION DE MON ACTIVITÉ » .....	18
6.8.4 : L'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ » .....	18
6.8.5 : Informations générales .....	26
6.8.6 : Fonctionnement du Site et des Services .....	27

6.8.7 : Modification des Services ou des Conditions Spécifiques d'Utilisation .....	27
6.8.8 : Manquement et exclusion .....	28
6.8.9 : Suspension de l'accès aux services .....	28
6.8.10 : Propriété intellectuelle .....	28
6.8.11 : Informatiques et Libertés .....	29
6.8.12 : Force majeure .....	30
6.8.13 : Sous-traitance .....	30
6.8.14 : Cession.....	30
6.8.15: Renonciation.....	31
6.8.16 Notification .....	31
6.8.17: Convention de preuve .....	31
6.8.18 : Divisibilité.....	31
6.8.19 : Nous contacter .....	32
6.8.20 : Réclamation - Médiateur .....	32
6.8.21 : Droit applicable et juridiction compétente .....	32
6.9 : Entre Pro.....	33
6.9.1 : Mes relations .....	33
6.9.2 : Publications .....	33
6.9.3 : Clubs.....	34
6.10 : Gestion Électroniques de Documents (ci-après « GED ») .....	34
6.10.1 : Présentation de la fonction « Importer les Documents ».....	35
6.10.2 : Présentation de la fonction « Nouveau Dossier » .....	35
6.10.3 : Présentation de la fonction « Favoris » .....	35
6.10.4 : Avertissement : Sécurité et protection contre les virus et programmes malveillants dans les Documents .....	35
6.11 : Contacts .....	36
Article 7. Publication de Contenus sur le Site .....	36
Article 8. Garantie – Responsabilité .....	37
8.1 : Garantie- Responsabilité .....	37
8.2 : Limitation de responsabilité.....	38
8.3 : Exclusion de responsabilité.....	38
Article 9. Manquement et exclusion .....	39
Article 10. Suspension de l'accès aux services .....	39
Article 11. Propriété intellectuelle .....	39
Article 12. Informatiques et Libertés .....	40
Article 13. Force majeure.....	41

Article 14. Sous-traitance.....	42
Article 15. Cession .....	42
Article 16. Renonciation.....	42
Article 17. Notification .....	42
Article 18. Convention de preuve .....	43
Article 19. Divisibilité.....	43
Article 20. Nous contacter.....	43
Article 21. Traitement des réclamations .....	44
21.1 Modalité de traitement des réclamations .....	44
21.1.1 Procédures de réclamation .....	44
21.2 Recours .....	44
21.2.1 Instances de recours internes .....	44
21.2.2 Saisine du Médiateur du groupe La Poste.....	45
Article 22. Droit applicable et juridiction compétente .....	45

## Article 1. Champ d'application et acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après : les « Conditions Générales d'Utilisation » ou « CGU ») sont en langue française et ont vocation à s'appliquer de façon exclusive entre LA POSTE, (ci-après désignée «LA POSTE » ou « la Société ») et tout Utilisateur souhaitant accéder au Site et/ou utiliser les Applications et Services de la Plateforme CÔTÉ PRO. Elles organisent les modalités d'inscription et d'utilisation du Site ainsi que des Services qui y sont proposés. Toute utilisation du Site aussi bien par le Membre que par le non Membre emporte de plein droit l'application des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Tout utilisateur Membre ou non-Membre s'engage, sans restriction ni réserve, à se conformer aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Il est précisé que certains Services accessibles depuis le Site peuvent faire l'objet de Conditions Spécifiques d'Utilisation auxquelles chaque Membre doit adhérer et qu'il doit accepter pour accéder auxdits services. Par son acceptation, il s'engage sans restriction ni réserve à se conformer à celles-ci. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales d'Utilisation et lesdites Conditions Spécifiques d'Utilisation, ces dernières prévaudront sur les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Les Conditions Générales d'Utilisation sont susceptibles d'évoluer, la Société se réservant la faculté de les modifier à tout moment. Les Conditions Générales d'Utilisation en vigueur sont celles accessibles sur le Site dans la rubrique « Conditions générales d'Utilisation » lors de chaque connexion d'un Utilisateur au Site. La Société informera dans les meilleurs délais les utilisateurs d'éventuels changements des Conditions Générales d'Utilisation en les invitant, par un message à cocher, présent sur le Site, à accepter la mise à jour des Conditions Générales d'Utilisation.

## Article 2. Glossaire

Pour une parfaite compréhension, LA POSTE met à la disposition des Utilisateurs un Glossaire dont l'objet sera de fournir pour chacun des mots utilisés dans les Conditions Générales d'Utilisation et dans les Conditions Spécifiques d'Utilisation, portant une majuscule, la signification qui lui est donnée. Ce Glossaire est disponible en cliquant sur le lien suivant :

<https://cotepro.laposte.fr/cgus/glossaire.pdf>

## Article 3. Modalités d'inscription et création compte CÔTÉ PRO & modalités d'accès

L'accès aux Services et Applications proposés sur la Plateforme CÔTÉ PRO par LA POSTE nécessite l'inscription au Site et la création d'un Compte CÔTÉ PRO. L'inscription et la création d'un compte sont gratuites.

- Si l'utilisateur dispose déjà d'un compte client LA POSTE (appelé également «Compte LA POSTE ») sur les sites internet du groupe LA POSTE et de ses filiales (ex : laposte.fr ; boutique.laposte.fr etc...), il accède au compte de la Plateforme CÔTÉ PRO (« appelé également Compte CÔTÉ PRO ») à l'aide de ses identifiants et devra, lors de cette 1ère connexion, activer le Compte COTEPRO ;
- A défaut de disposer d'un Compte LA POSTE sur les sites de LA POSTE et de ses filiales (ex : laposte.fr, boutique.laposte.fr etc...), il procède via le formulaire d'inscription à la création simultanée d'un Compte LA POSTE et d'un compte CÔTÉ PRO comme suit : l'inscription sur la Plateforme CÔTÉ PRO entraîne automatiquement la création d'un Compte LA POSTE. Une fois le Compte LA POSTE créée, il accède au compte de la Plateforme CÔTÉ PRO (ou Compte COTEPRO) à l'aide de ses identifiants.

Tout accès de l'utilisateur à la Plateforme CÔTÉ PRO se fera ainsi par son compte CÔTÉ PRO à l'aide de ses identifiants.

L'accès aux Services et Applications proposés sur la Plateforme CÔTÉ PRO peut être soit gratuit, soit payant (abonnement et/ou prix à l'utilisation du Service).

- L'inscription au Compte CÔTÉ PRO se fait selon les modalités suivantes :

L'inscription au COMPTE CÔTÉ PRO peut se faire de deux façons :

- Le Membre s'inscrit lui-même dans les conditions décrites ci-dessous. Si c'est la première inscription concernant la Société, il devient Administrateur du compte de la Société qu'il crée en même temps. A défaut, l'Administrateur du compte de la Société acceptera ou refusera son inscription sur la plateforme. Le Membre recevra un e-mail de la plateforme CÔTÉ PRO l'informant de la décision prise par l'Administrateur. Dans le cas où la décision est positive, le membre pourra se connecter à la plateforme en qualité de Collaborateur de l'entreprise mais devra accepter les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme CÔTÉ PRO. Dans le cas où la réponse est négative, il ne pourra pas se connecter.

- L'Administrateur invite son Collaborateur à s'inscrire sur le compte de la Société sur la plateforme CÔTÉ PRO par le biais d'un email envoyé par la plateforme CÔTÉ PRO d'invitation avec un lien à cliquer qui lui donne accès à la page d'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme CÔTÉ PRO qu'il devra accepter pour pouvoir utiliser la Plateforme CÔTÉ PRO. Il s'inscrira ensuite dans les conditions précisées ci-dessous.

Lors de l'inscription au Compte CÔTÉ PRO sur le Site de la plateforme CÔTÉ PRO, le Membre remplit le formulaire d'inscription au Compte CÔTÉ PRO et s'engage à fournir des informations exactes et fiables quant à ses coordonnées ainsi que toute autre information nécessaire à l'accès aux Services du Site et à actualiser les données et informations le concernant ou concernant la personne morale. Il s'engage à communiquer toutes les informations obligatoires requises dans le formulaire d'inscription. A défaut de réponse, le Membre ne pourra pas valider la création de son compte et, par conséquent, utiliser le Site, les Applications et les Services qui y sont proposés. En toutes hypothèses, LA POSTE ne saurait être tenue pour responsable dans l'hypothèse où les informations fournies se révéleraient fausses ou incomplètes.

LA POSTE se réserve la possibilité de solliciter auprès de chaque Membre la confirmation des informations transmises, de son identité et de l'autorisation/ habilitation dont il dispose pour créer un Compte CÔTÉ PRO dans le cadre de ses fonctions au sein de la Personne Morale à laquelle il est

attaché. Si le Membre communique des informations erronées ou refuse de déférer aux demandes de justificatifs, LA POSTE aura la possibilité de supprimer les Comptes LA POSTE et CÔTÉ PRO pour la personne morale ainsi que le compte créé pour la personne physique. Ces suppressions entraîneront de facto l'impossibilité d'accéder à la plateforme COTE PRO.

LA POSTE confirme l'inscription et la création du Compte CÔTÉ PRO de chaque Membre en adressant automatiquement une demande de confirmation à l'adresse de courrier électronique communiquée dans le formulaire d'inscription. Le message électronique de confirmation adressé par la Société comporte notamment un lien hypertexte sur lequel chaque Membre devra cliquer afin de valider définitivement son inscription et la création de son Compte COTEPRO.

Une fois inscrits sur le Compte CÔTÉ PRO, les Membres pourront accéder aux services proposés sur le Site à partir d'un identifiant et d'un mot de passe. Les informations communiquées à LA POSTE par chaque Membre dans le cadre de son inscription sont strictement confidentielles. L'identifiant et le mot de passe du Membre lui sont personnels et restent sous sa seule responsabilité. Il en assume la garde et les risques de perte. Pour cette raison, le Membre doit prendre toutes les précautions nécessaires pour assurer leur confidentialité, leur sécurité, et leur utilisation correcte, afin d'éviter qu'ils ne soient révélés à des tiers non autorisés. Le Membre est seul responsable de l'utilisation par toute autre personne de ses identifiant et mot de passe ainsi que, notamment, de toutes les opérations effectuées via son compte. En conséquence, toute connexion au Site via un compte et/ou transmission de données effectuées en utilisant le compte d'un Membre sera présumée avoir été effectué par le titulaire dudit compte et sous sa responsabilité exclusive. En cas d'utilisation frauduleuse de son mot de passe et/ou de son identifiant, tout Membre s'engage à en informer LA POSTE par écrit dans les plus brefs délais.

- L'inscription au Compte CÔTÉ PRO implique de respecter les règles suivantes.

L'inscription au Compte CÔTÉ PRO entraîne la création d'un Compte LA POSTE et d'un Compte CÔTÉ PRO pour la personne morale et la création d'un compte « Administrateur » sur la Plateforme CÔTÉ PRO pour la première personne physique habilitée par la personne morale. Ainsi, lors de l'inscription, le créateur du compte CÔTÉ PRO prend le statut « d'Administrateur » du compte de la personne morale et peut inscrire gratuitement jusqu'à 19 Collaborateurs qui bénéficieront automatiquement de l'accès à la Plateforme et aux services gratuits qu'elle propose ainsi qu'à l'accès aux services payants qu'ils souscriront ou que l'Administrateur du compte souscrira au nom de la personne morale et qui bénéficiera à certains Collaborateurs qu'il aura désigné.

Toute personne physique procédant à une inscription au Compte CÔTÉ PRO pour le compte de la Personne Morale à laquelle elle est attachée déclare disposer des habilitations et autorisations légales et contractuelles nécessaires à cette fin. Si cette personne physique ne dispose pas des autorisations requises, LA POSTE l'invite à se rapprocher des personnes habilitées au sein de ladite Personne Morale pour qu'elle lui confirme expressément leur accord à la création d'un compte pour la Personne Morale. Faute de disposer des autorisations, habilitations ou accords nécessaires, la personne physique s'expose à des poursuites judiciaires tant de la part de LA POSTE que de la Personne Morale concernée. L'utilisation des Services et Applications proposés par LA POSTE est destinée à des utilisateurs professionnels. Dès lors, seuls sont habilités à s'inscrire à un Compte CÔTÉ PRO et à créer un compte les dirigeants, associés et/ou salariés habilités d'une personne morale de droit privé ou de droit public disposant d'un numéro de SIRET, ou bénéficiaires d'un numéro COCLICO au titre d'un contrat business sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) qu'il s'agisse d'une société commerciale, d'une coopérative, d'un indépendant, d'un artisan, d'autoentrepreneur, d'une



association, d'une collectivité territoriale, d'un établissement public, etc.- (ci-après : l(es) « Personne(s) Morale(s) »).

Les utilisateurs professionnels, dûment inscrits, (ci-après : le(s) « Membre(s) ») s'engagent à utiliser le Site pour le compte de ladite Personne Morale à des fins strictement professionnelles dans le cadre de leurs fonctions, à l'exclusion de tout autre usage, notamment, à des fins privées, familiales ou personnelles.

## Article 4. Mon Profil

LA POSTE permet au Membre disposant d'un Compte CÔTÉ PRO de définir son entreprise ainsi que son profil à la création du Compte CÔTÉ PRO. Pour cela, il appartient au Membre de renseigner les champs qui lui sont soumis et fournir les informations utiles à la désignation d'un statut : Administrateur, Collaborateur, Responsable légal certifié.

### 4.1 : L'Administrateur

Il s'agit du premier Membre personne physique qui a inscrit la personne morale, ou du Collaborateur personne physique à qui l'Administrateur créateur du compte de la personne morale sur la Plateforme CÔTÉ PRO a délégué l'administration du compte de ladite personne morale :

- Il ne peut y avoir qu'un seul Administrateur par entreprise
- Il est le seul à pouvoir inviter des Collaborateurs ; pour cela, il fournit une adresse email professionnelle valide pour chaque nouveau Collaborateur désigné
- Il est le seul à pouvoir modifier la fiche sur laquelle figurent les données de l'Entreprise.
- Il peut déléguer l'administration à un Membre Collaborateur inscrit sur la Plateforme
- Si un utilisateur est à la fois Responsable Légal Certifié et Administrateur, il a accès à toutes les fonctionnalités de la Plateforme.

### 4.2 : Le Collaborateur

- Le Collaborateur pourra s'inscrire sur la Plateforme CÔTÉ PRO dans les conditions de l'article 3 des Conditions Générales d'Utilisation
- Il a accès à toutes les fonctionnalités gratuites proposées par la Plateforme hormis celles qui nécessitent de se faire certifier comme Représentant légal
- Il peut consulter la fiche Entreprise sans pouvoir la modifier

### 4.3 : Le Responsable Légal certifié

- Il est le Responsable légal certifié dans la fiche Entreprise
- Il a obtenu une certification par le Centre National de Gestion de la Donnée Client (CNGDC). Il accède aux contrats et au tableau récapitulatif de l'ensemble des consommations postales de l'Entreprise et à la gestion de ses procurations en ligne.

- Il a le pouvoir d'octroyer des procurations à toute personne physique (délivrance contre signature de courriers recommandés, lettres à valeur déclarée, colis et/ou achats de produits postaux).
- Il peut s'il le souhaite supprimer le compte de l'Entreprise

## Article 5. Accès aux Services et Applications proposés par LA POSTE sur la Plateforme CÔTÉ PRO

LA POSTE fournit plusieurs offres de Services sur la Plateforme CÔTÉ PRO (ci-après : le(s) « Service(s) »). L'accès aux Services et Applications diffère selon le profil de l'Utilisateur :

- L'Internaute non connecté (ou Non Membre) accède à la page d'accueil du Site qui permet la connexion à la Plateforme, aux contenus éditoriaux de cette dernière. L'application « Signature électronique » de la Plateforme utilisée par les Membres peut générer des actions de la part d'Internaute non Membres : Signature électronique d'un document.
- L'utilisateur inscrit appelé « le Membre » accède à des Applications gratuites ou payantes (souscription d'abonnement ou paiement à l'acte) appelées « Applications ».
- L'Administrateur inscrit appelé « l'Administrateur » accède à des Applications gratuites ou payantes (souscription d'abonnement ou paiement à l'acte) appelées « Applications » ainsi qu'à certaines fonctionnalités qui ne sont accessibles que par lui : Inviter / Supprimer des Collaborateurs - Accéder aux factures des prestations payées sur la Plateforme - Souscrire à une nouvelle offre / Modifier la fiche de l'entreprise si les modifications ne portent pas sur les données qui proviennent de l'INSEE - Supprimer le compte de l'entreprise - Gérer les options du compte sur la Plateforme (espace de stockage, nombre de compte Collaborateurs autorisés...) - Déléguer l'administration du compte à un autre Collaborateur (sous réserve d'un accord de nos services).

Certaines des Applications payantes proposées par LA POSTE sont fournies par des prestataires tiers ou faisant parties du groupe LA POSTE. Ces prestataires fournissent des Web Services qui permettent l'accès au travers de la Plateforme aux différentes Applications proposées par LA POSTE.

À tout moment, LA POSTE a la possibilité de faire évoluer techniquement et/ou fonctionnellement tout ou partie de la Site ou des Services. Ces évolutions sont susceptibles de modifier les conditions d'exploitation et de mise à disposition du Site ou des Services sans que LA POSTE n'ait à assumer une quelconque charge financière ou puisse en être tenu responsable par le Membre. En outre, LA POSTE se réserve la possibilité de ne plus y donner accès de façon unilatérale.

En pareil cas, LA POSTE s'engage à faire tout son possible pour informer dans les meilleurs délais le Membre des évolutions de son Site et/ou des Services et des dysfonctionnements momentanés qui pourraient en être la conséquence.

## 5.1 : Les Services et Applications accessibles aux Utilisateurs non-inscrits et aux Membres

Les utilisateurs non-inscrits (ci-après : le(s) « non-Membre(s) ») ont la possibilité d'accéder aux Services et Applications suivants :

### 5.1.1 : Accès à l'Application « Signature Électronique » d'un ou plusieurs documents

L'Application « Signature Électronique » qui permet de signer électroniquement des documents est accessible uniquement aux Membres inscrits. Les signataires ne sont pas forcément Membres de la Plateforme COTE PRO. Ces derniers pourront toutefois accéder à une page hébergée par LA POSTE leur donnant accès à la signature d'un document.

## 5.2 : Les Applications et Services gratuits accessibles aux Membres

Les services et applications suivants proposés par LA POSTE sur la Plateforme CÔTÉ PRO sont en accès libre et gratuits pour les Membres :

- Mon Profil
- Ma Fiche entreprise
- Mes consommations – Mes Contrats (pour les Responsables Légaux Certifiés)
- Mes Favoris
- Mon Pense-bête
- Mes notifications
- Ma Poste en ligne (ses services gratuits uniquement et la gestion de ses procurations en ligne n'est accessible qu'au Responsable Légal Certifié)
- Gestion de mon activité
- Entre Pros
- Mes relations
- Publications
- Clubs
- Documents (jusqu'à 10 go pour l'entreprise) intégrant :
  - Mes documents
  - Mon coffre-fort DIGIPOSTE
- Mes Contacts

## 5.3 : Les Applications et Services payants accessibles aux Membres

LA POSTE propose à ses Membres d'accéder à des offres de Services et des Applications payantes :

- Soit par Abonnement annuels
- Soit par un Paiement à l'Acte

Les contenus et modalités pratiques des Services et Applications proposés par LA POSTE sont détaillés sur le Site dans les Conditions Spécifiques d'Utilisation (CSU) dédiées à chacun d'entre eux, à savoir :

- ENVOYER UN COURRIER
- SIGNATURE ÉLECTRONIQUE
- EMAILS & AGENDA - MICROSOFT Office 365
- ADRESSER VOS CLIENTS ET PROSPECTS

### 5.3.1 : Les abonnements annuels

En complément de l'inscription au Site, la Société propose à chaque Membre de souscrire à des Applications payantes sous la forme d'abonnements annuels. Les contenus et modalités pratiques de chaque formule d'abonnement sont détaillés sur le Site dans les « Conditions Spécifiques d'Utilisation » dédiées à chacune d'entre elles, étant rappelé que l'abonnement souscrit au nom de la Personne Morale permet la souscription aux services d'une application pour un ou plusieurs Membres appartenant à la même personne morale, inscrits sur son compte sur la Plateforme, sous réserve, pour certains Services (notamment MICROSOFT) de payer un abonnement par Membre.

Si une Personne Morale compte plusieurs Membres, un seul d'entre eux aura la qualité d'Administrateur du compte de la Personne Morale et sera autorisé à souscrire des abonnements et y mettre fin, à inviter et accepter l'inscription d'autres Membres.

Il est précisé que ces formules d'abonnements peuvent être modifiées par LA POSTE à tout moment, étant entendu que toute modification ne sera applicable qu'aux abonnements souscrits par le Membre postérieurement auxdites modifications. Elles n'affecteront pas les abonnements en cours d'exécution.

La souscription d'un abonnement est concrétisée par une succession d'étapes sur le Site permettant au Membre de vérifier le détail de la formule d'abonnement choisie –en ce compris, la description des services associés, sa durée et son prix- avant confirmation et paiement.

### 5.3.2 : Les paiements à l'acte

En complément de l'inscription au Site, la Société propose à chaque Membre d'accéder, en fonction de ses besoins, à certaines Applications payantes proposées sur le Site. Dans ce cadre, LA POSTE fait appel à des prestataires tiers ou faisant partie du groupe LA POSTE lesquels fournissent des Web Services qui permettent d'accéder au travers le site LA POSTE auxdites Applications. Le règlement de ce service se fait à l'acte. Les contenus, modalités pratiques et financières de chaque Application concernée sont détaillés sur le Site dans les « Conditions Spécifiques d'Utilisation » dédiées spécifiquement à chacune d'entre elles. Le Membre doit avoir accepté au préalable lors de sa commande les termes des Conditions Spécifiques d'Utilisation pour avoir accès à l'Application choisie.

## Article 6. Contenu et modalités pratiques des Applications et Services gratuits accessibles aux Membres

Les Services et Applications détaillés ci-après sont en accès libre et gratuit pour les Membres de la Plateforme CÔTÉ PRO.

### 6.1 : Mon Profil

La Société permet au Membre disposant d'un Compte CÔTÉ PRO de définir et d'administrer les informations de son profil à la création du Compte CÔTÉ PRO. Pour cela, il appartient au Membre de renseigner les champs qui lui sont soumis au fil des processus ou écrans d'inscription, de gestion de profil personne physique, de gestion de profil entreprise ou certification en tant que Responsable Légal Certifié.

### 6.2 : Ma Fiche entreprise

La Société permet à l'Administrateur du compte de la personne morale disposant d'un Compte CÔTÉ PRO de définir et d'administrer la fiche de son entreprise à la création du Compte COTE PRO. Pour cela, il appartient au Membre de renseigner les champs qui lui sont soumis et fournir les informations utiles à la désignation d'un statut : Administrateur, Collaborateur, Responsable légal certifié.

### 6.3 : Mes consommations - Mes contrats

Via le service « Mes consommations » et « Mes contrats », LA POSTE offre la possibilité aux Membres en tant que « Responsable légal certifié » d'accéder notamment à quelques informations, sur l'entreprise concernée, relatives aux achats, aux factures, aux contrats sur les 13 derniers mois (mois en cours inclus). Ces données ont une simple valeur informative.

### 6.4 : Mes Favoris

La plateforme fournit un outil de gestion de favoris qui permet de créer des raccourcis vers des url favoris. L'outil permet au client d'afficher 8 urls favoris et lui permet de les gérer. (Modification, suppression, etc).

### 6.5 : Mon Pense-bête

C'est un outil qui permet de renseigner une liste de tâches et de la retrouver sur le pense bête. Cette application permet de rayer la tâche une fois qu'elle a été réalisée.

## 6.6 : Mes notifications

LA POSTE met à disposition sur la plateforme un outil de notification qui permet à un Membre d'être alerté d'une nouveauté ou d'une information liées à un service proposé sur la Plateforme.

## 6.7 : Ma Poste en ligne

### 6.7.1 : Suivre mes envois

Ce service permet au Membre :

- d'avoir accès à un historique pendant trois ans pour les lettres recommandées effectuées depuis la Plateforme et CÔTÉ PRO pendant un an pour les lettres effectuées depuis la Plateforme Côté Pro, de les exporter et consulter a posteriori.
- Prendre connaissance du dernier état de traitement enregistré des lettres recommandées (avec ou sans Accusé de Réception) expédiées à partir de la Plateforme. Ces informations seront mises à jour automatiquement.

Pour les autres envois, le Membre peut se connecter sur :

<https://www.laposte.fr/professionnel/outils/suivre-vos-envois>

Sur la plateforme CÔTÉ PRO, le dernier état de traitement connu des lettres recommandées obtenues à l'aide du Service à une simple valeur informative. Seules font foi en la matière les données issues du système d'information de LA POSTE, collectées après enquête et recherche effectuées par les services compétents de LA POSTE à la suite d'une réclamation régulièrement formée et déposée auprès du Service Clients.

### 6.7.2 : Modifier mes livraisons et historique

Les présentes dispositions sont complétées par les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier – Colis accessibles en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.laposte.fr/particulier/conditions-generales-de-vente> et figurant en annexe des présentes conditions générales d'utilisation.

#### 6.7.2.1 : Périmètre géographique

Le Service Modification de livraison porte sur les Courriers ou Colissimo adressés aux Destinataires dont l'adresse se situe en France métropolitaine (en ce compris la Corse) et les DOM.

#### 6.7.2.2 : Objets concernés

Les objets concernés par le Service « Modifier mes livraisons » sont les Courriers et Colissimo transportés et distribués par LA POSTE pour la distribution desquels un avis de passage est remis dans la boîte aux lettres du Destinataire. De manière non exhaustive, sont donc exclus du Service Modification de livraison :

- Les objets distribués lors de la première présentation,

- les objets non distribuables pour anomalie d'adresse, Destinataire non identifiable, ou boîte aux lettres absente ou inaccessible,
- les Courriers et Colissimo pour lesquels le Service Modification de livraison n'est pas mentionné sur l'avis de passage.

### 6.7.2.3 : L'enregistrement d'une demande via « Modifier mes livraisons »

Pour les objets concernés par le Service « Modifier mes livraisons », ce dernier permet au Client (Destinataire du Colissimo/Courrier) de contacter LA POSTE via le Site pour choisir le jour et/ou le lieu de la 2<sup>de</sup> présentation de son Colissimo ou Courrier suite à la réception d'un Avis de passage délivré par LA POSTE.

Pour utiliser le Service « Modifier mes livraisons », le Client doit s'identifier sur le Site et effectuer son choix de livraison le jour où l'Avis de passage est délivré par LA POSTE et, au plus tard à minuit.

Lors de sa demande, le Client doit obligatoirement communiquer le Numéro de suivi ou le numéro d'avis de passage de son Courrier ou Colissimo, ainsi que tout autre renseignement qui lui sera demandé.

Le Client peut choisir de se faire livrer son Courrier ou Colissimo à la même adresse ou dans le bureau de poste de son choix.

Si le Client choisit de se faire livrer son Courrier ou Colissimo à la même adresse, il peut alors indiquer son choix de date de réception parmi les dates proposées par LA POSTE. Si le Client choisit d'être livré à un bureau de poste, son Courrier ou Colissimo y sera disponible dès le lendemain et ce, pendant une durée de quinze (15) jours calendaires.

Une fois son choix enregistré, le Client :

- reçoit une confirmation par e-mail,
- le cas échéant, a la possibilité de communiquer à LA POSTE des informations complémentaires afin de faciliter la livraison (bâtiment, porte, étage...).

En l'absence de prise de contact avec LA POSTE dans le délai imparti, le Courrier ou Colissimo est mis en instance dans le Bureau de Poste de rattachement habituel du Destinataire selon les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier – Colis (sauf seconde présentation indiquée sur l'avis de passage). Toutefois, le délai d'instance de quinze (15) jours commencera à courir à compter du lendemain de la date figurant sur le premier Avis de passage.

En cas d'absence lors d'une deuxième présentation à une date choisie par le Destinataire dans le cadre du Service, un Avis d'instance est déposé dans la boîte aux lettres. Le Courrier ou Colissimo est alors mis en instance dans le bureau de Poste de rattachement habituel du Destinataire conformément aux Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier – Colis.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et d'actualité. Dans le cas où les informations fournies sont inexactes, incomplètes ou obsolètes, le Client s'expose à ce que sa demande ne soit pas traitée.

### 6.7.3 : Mes bureaux de Poste favoris et Nous localiser

Via ces services, les Membres ont la possibilité d'obtenir quelques informations relatives aux établissements courrier et bureaux de poste. Ces données ont une simple valeur informative.

### 6.7.4 : Mes procurations

Définitions :

Le Mandataire postal est la personne physique habilitée à représenter l'entrepreneur individuel ou la personne morale auprès de LA POSTE. A ce titre, le Mandataire postal effectue, au nom et pour le compte de l'entrepreneur individuel ou de la personne morale, une ou plusieurs des opérations postales détaillées à l'article 6.7.4.1 des Présentes. Le Souscripteur est la personne physique qui désigne les Mandataires postaux. Le Souscripteur est impérativement la personne physique exerçant une activité professionnelle à titre indépendant ou le représentant légal de la personne morale concernée.

#### 6.7.4.1 : Objet

LA POSTE offre la possibilité aux personnes morales et aux entrepreneurs individuels de désigner, pour 5 ans maximum, leurs Mandataires postaux, qui seront habilités à effectuer auprès de LA POSTE, au nom et pour le compte de l'entrepreneur individuel ou de la personne morale représentés, les opérations postales suivantes :

- Retirer en établissement postal et recevoir les envois postaux courrier colis à l'adresse de l'entrepreneur individuel ou de la personne morale indiquée par l'expéditeur et notamment les objets remis contre signature (dont les recommandés)

Et/ou

- Acheter les produits postaux tels que timbres, emballages, Prêt à poster, Prêt à expédier.

Les conditions spécifiques de délivrance des procurations postales pour les personnes morales ne modifient pas les conditions de délivrance des produits et services de LA POSTE lorsqu'elles sont fixées par leurs propres conditions générales ou spécifiques de vente.

#### 6.7.4.2 : Conditions

La désignation des Mandataires postaux est effectuée via le service « Gérer mes procurations » sur la Plateforme CÔTÉ PRO. Le « Responsable Légal Certifié » tel que défini dans les CGU plateforme CÔTÉ PRO dénommée ci-après le Souscripteur a la possibilité de gérer ses procurations sur la Plateforme CÔTÉ PRO.

Le ou les Mandataire(s) déjà renseigné(s) comme personne habilitée à agir au nom et pour le compte de l'entrepreneur individuel ou de la personne morale dans le cadre des opérations postales détaillées à l'article 6.7.4.1 des Présentes peuvent figurer sur la liste des Mandataires affichée dans le cadre du service « Gérer mes procurations » sur la Plateforme CÔTÉ PRO.

Pour la création d'une procuration, le Souscripteur renseigne les nom(s) et prénom(s) de la personne qu'il souhaite désigner comme Mandataire et le cas échéant, l'adresse email du Mandataire. Il choisit la ou les opération(s) postale(s) pour lesquelles le Mandataire aura une habilitation et valide ces éléments.



Un souscripteur peut désigner un ou plusieurs Mandataires postaux.

LA POSTE ne recueille pas l'acceptation écrite du Mandataire postal et ne lui en délivre pas d'exemplaire. Il appartient donc au Souscripteur de l'informer de sa désignation en tant que Mandataire postal ainsi que des présentes conditions spécifiques.

Le Mandataire postal est présumé avoir consenti à son habilitation pour effectuer une ou plusieurs des opérations postales telles que définies à l'article 6.7.4.1 des Présentes dès lors qu'il exécute lesdites opérations postales.

Le Souscripteur a la possibilité de modifier ultérieurement l'habilitation donnée aux Mandataires pour la réalisation des opérations postales mentionnées à l'article 6.7.4.1 des Présentes ou de la supprimer via le service « Gérer mes procurations » sur la Plateforme côté pro.

#### 6.7.4.3 : Durée – modification - résiliation

La désignation des Mandataires postaux est valable pour 5 ans à compter de la création de la procuration. Au cours de cette période de 5 ans, il appartient au Souscripteur - ou tout responsable dûment habilité - d'informer LA POSTE, par une modification ou une suppression de la procuration, de tout événement de nature à remettre en cause la distribution postale ou les pouvoirs des Mandataires postaux (notamment en cas de changement relatif à sa forme juridique, à sa dénomination sociale, à son objet, à son adresse ainsi qu'aux personnes ayant le pouvoir de l'engager à titre habituel et envers LA POSTE pour les opérations ci-dessus). Dans ces conditions, LA POSTE ne peut être tenue pour responsable des conséquences de tout défaut d'information de ce type.

Par ailleurs, la désignation des Mandataires postaux devient caduque avant l'échéance des 5 ans dans les cas suivants :

- Révocation à tout moment de l'ensemble des Mandataires postaux par le Souscripteur ou tout autre responsable dûment habilité,
- Par la renonciation du mandataire au mandat,
- Dissolution, liquidation judiciaire de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel.

En toute hypothèse, au-delà de 5 ans, une nouvelle déclaration de l'ensemble des Mandataires postaux doit être effectuée auprès de LA POSTE si le souscripteur souhaite mandater une ou plusieurs personnes à effectuer les opérations postales telles que définies à l'article 6.7.4.1 des Présentes CSU.

Il est également précisé que le changement de représentants légaux au sein de la personne morale n'entraîne pas automatiquement la révocation des Mandataires postaux désignés antérieurement. Il appartient dans ce cas au nouveau représentant légal de révoquer éventuellement les Mandataires postaux désignés par son prédécesseur et d'en désigner de nouveaux le cas échéant.

## 6.8 : Gestion de mon activité

LA POSTE (ci-après désignée « LA POSTE » ou « la Société ») édite un site Internet (ci-après : le

« Site ») accessible, sous le nom de domaine suivant : <https://cotepro.laposte.fr/#/> permettant aux Internaute d'accéder à différentes offres de Services sur la Plateforme nommée « CÔTE PRO ».

LA POSTE permet à chaque Internaute qui le souhaite, d'accéder à des offres de Services gratuits ou payants. Les contenus, modalités pratiques et financières de ces différentes offres de Services (ci-après « Services et/ou Applications ») sont détaillés sur la Plateforme.

Parmi les offres de Services gratuites proposées par la Société à ses Membres, figure l'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ ». L'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ » permet aux Utilisateur/Membres d'accéder à un outil complet de gestion de son entreprise via son compte. L'Application est accessible gratuitement à tout Utilisateur/Membre disposant d'un compte valide sur la Plateforme CÔTÉ PRO.

### 6.8.1 : Champ d'application et acceptation des Conditions Spécifiques d'Utilisation

Les présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation (ci-après : les « CSU ») sont en langue française et ont vocation à s'appliquer de façon exclusive entre LA POSTE, (ci-après désignée « LA POSTE » ou « la Société ») et tout Utilisateur/Membre souhaitant utiliser, l'application « GESTION DE MON ACTIVITÉ » sur la Plateforme CÔTÉ PRO.

Toute utilisation du site par le Membre emporte de plein droit acceptation à la fois des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et des présentes CSU. L'Utilisateur/Membre s'engage ainsi, sans restriction ni réserve, à se conformer aux Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et aux Conditions Spécifiques d'Utilisation (CSU). Les Conditions sont susceptibles d'évoluer, la Société se réservant la faculté de les modifier à tout moment.

### 6.8.2 : Glossaire

Pour une parfaite compréhension, LA POSTE met à la disposition des utilisateurs un glossaire dont l'objet sera de fournir pour chacun des mots utilisés dans les CGV et CSU, portant une majuscule, la signification qui lui est donnée. Ce glossaire est disponible en cliquant sur le lien suivant : <https://cotepro.laposte.fr/resources/cgu/CGU/Glossaire.pdf>

### 6.8.3 : L'accès à l'application « GESTION DE MON ACTIVITÉ »

L'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ » est accessible gratuitement au Membre disposant d'un compte valide sur la plateforme LA POSTE CÔTÉ PRO. Pour accéder à l'Application, le Membre doit préalablement s'identifier à l'aide de son adresse email et de son mot de passe, choisir l'offre souhaitée en respectant les différentes étapes telles qu'exposées plus bas.

### 6.8.4 : L'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ »

L'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ » est mise à disposition gratuitement par la société LA POSTE sur la Plateforme CÔTÉ PRO qui permet au Membre d'accéder à un outil complet de gestion de son entreprise via son compte. Le Membre a la possibilité de choisir parmi les fonctionnalités suivantes :

- Paramètres
- Tableau de bord
- Catalogue
- Devis
- Facture

#### 6.8.4.1 : Paramètres

Lorsqu'il accède pour la première fois à l'application « GESTION DE MON ACTIVITÉ », le Membre est invité à renseigner les paramètres généraux qui seront utiles lors de la création des différents documents (catalogue, devis, facture) et notamment le choix du taux de TVA applicable à son activité.

Le Membre devra renseigner le délai de paiement applicable par sa société pour les ventes qu'elle a réalisées. Ce délai indiqué est en nombre de jours. Le Membre renseigne en outre les « Mentions obligatoires et complémentaires » qui doivent figurer en application de la réglementation en vigueur.

**AVERTISSEMENT** : La POSTE attire l'attention du Membre sur la nécessité pour lui, lors de la création d'un devis ou d'une facture, de vérifier la présence et le contenu des mentions obligatoires qui doivent figurer sur les documents en application des dispositions légales et réglementaires en vigueur. En outre, la POSTE attire l'attention du Membre sur la nécessité de vérifier la compatibilité des mentions obligatoires figurant sur les devis et factures avec celles prévues dans ses conditions générales de vente. Aucune responsabilité ne pourra être retenue contre la POSTE de ce chef.

Le Membre utilise les modèles par type de document (devis, facture) mis à sa disposition sur la Plateforme. A l'exception du contenu et de la mise en forme du document proposé en modèle, le Membre est informé de l'impossibilité pour lui de modifier ou de supprimer la structure même du modèle de document.

Il existe 5 modèles par défaut qui sont duplicables. Les doublons générés peuvent alors être édités pour créer un nouveau modèle.

Lors de l'utilisation d'un des modèles de documents, le Membre a la possibilité de choisir entre plusieurs couleurs. Chaque document créé par le Membre est éditable.

#### 6.8.4.2 : Tableau de bord

Le tableau de bord est accessible à tous les le Membre de l'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ ».

Il offre une vision, sous la forme de graphiques, du Chiffre d'Affaires, du nombre de factures réalisées et de leurs statuts, du nombre de devis réalisés et de leurs statuts. Le tableau de bord ne fait qu'apparaître, sous une forme graphique et synthétique, les données de l'entreprise du Membre.

Le Membre peut choisir la période de temps pour laquelle il fait apparaître les données en renseignant la date de début et de fin dans les champs mis à sa disposition. Une fois cette période définie, les graphiques s'alimentent automatiquement avec les données de l'entreprise du Membre correspondant à la période sélectionnée.

Les données quantitatives consolidées sont exposées sur la première ligne du tableau de bord. Chaque donnée chiffrée est cliquable et permet une redirection vers le tableau correspondant.

Deux graphiques exposent le Chiffre d'affaires et le Chiffre d'affaires cumulé sans action.

Le graphique « Devis » expose le nombre de devis par mois en fonction de leurs statuts. Il permet un tri par statut grâce à un code couleur. Les états exposés sur le graphique, en couleur, sont cliquables et redirigés vers le tableau correspondant.

Le graphique « Factures » expose le nombre de factures par mois en fonction de leurs statuts. Il permet un tri par statut grâce à un code couleur. Les états exposés sur le graphique, en couleur, sont cliquables et permettent une redirection vers le tableau correspondant.

Deux derniers graphiques listent :

- Les dernières factures émises en attente de paiement. Il permet le renvoi vers l'exhaustivité des factures émises en attente de paiement via le tableau correspondant.
- Les factures les plus anciennes en retard de paiement. Il permet le renvoi vers l'exhaustivité des factures en retard de paiement via le tableau correspondant.

#### 6.8.4.3 : Catalogue

La POSTE met à la disposition du Membre qui utilise l'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ » la possibilité pour celui-ci de créer un catalogue de ses produits et services, leur prix et leurs caractéristiques, afin de les retrouver facilement au moment de construire ses devis et factures.

Pour créer une référence, le Membre renseigne les différents champs suivants :

- Type (Produit ou service)
- Nom
- Référence
- Description
- Prix unitaire hors taxe
- TVA (en %)

Une fois le premier produit ou service créé, le Membre accède à un tableau constitué des champs suivants :

- Référence
- Nom
- Type
- Description
- Prix
- Actions

La fonctionnalité « Actions » permet au Membre de modifier, dupliquer ou supprimer une référence du catalogue. A défaut de choisir un tri particulier, celui-ci s'effectue par défaut sur le nom du produit.

Le Membre a la possibilité d'administrer le catalogue qu'il a créé. Il peut, en outre, exporter son catalogue (uniquement export Excel fichier .csv). L'export peut concerner la totalité de ses références ou un extrait s'il effectue un export consécutivement à une recherche spécifique.

Un champ de recherche permet de trier les références créées par « nom », « référence » et « description ».

#### 6.8.4.4 : Devis

La POSTE met à la disposition du Membre qui utilise l'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ » la possibilité de créer des devis.

Pour ce faire, le Membre est soumis à un workflow qui commence automatiquement par la nécessité de mentionner le nom d'un contact.

##### 6.8.4.4.1 : Le contact

Deux hypothèses concernant le contact :

- Soit le contact est déjà renseigné dans le carnet d'adresses du Membre sur la plateforme, et il pourra être trouvé grâce au champ de recherche,
- Soit le contact n'existe pas dans le carnet d'adresses et le Membre doit le créer. Pour ce faire, il devra cliquer sur le bouton « créer un nouveau contact » et sera redirigé vers un formulaire d'ajout de contact.

Sur le formulaire, il devra remplir les champs suivants :

- Société : nom de la société du contact
- A l'attention de : nom du contact
- Mentions complémentaires (pour l'adresse du destinataire)
- Résidence/bâtiment
- Adresse
- Complément d'adresse
- Code postal
- Ville

Attention : Les champs précédés d'une étoile \* sont obligatoires.

Une fois ces champs renseignés, le Membre pourra créer le contact en appuyant sur le bouton : « valider le contact ». En cas d'erreur, un bouton « retour » permet de revenir à l'écran de départ.

##### 6.8.4.4.2 : Création du devis

Une fois le contact validé, le Membre est dirigé vers un modèle de devis (qu'il peut paramétrer dans « Paramètres ») automatiquement numéroté et mis à la date du jour.

Sur ce modèle, le Membre peut mettre un objet et renseigner les prestations à deviser. Pour cela, il peut soit utiliser les références précédemment renseignées dans son catalogue en cliquant sur « sélectionnez un produit/service », soit renseigner une nouvelle référence en cliquant sur « ajouter un produit/service ».

Une fois un produit ajouté à son devis, il peut en ajouter un ou plusieurs autres en cliquant sur « ajouter une ligne ».

Lorsqu'un produit a été sélectionné, il apparaît dans la ligne suivant la décomposition suivante :

- Nom du produit/service et description
- Quantité
- Prix unitaire
- Remise
- TVA
- Montant HT

Le bouton « enregistrer le devis » permet d'ajouter ce dernier à la liste des devis émis. A noter que le brouillon du devis est automatiquement enregistré lors de chacune des actions qui lui seront appliquées.

Le Membre pourra le retrouver dans un tableau (Mes Devis) classé du numéro de devis le plus récent au plus ancien.

Ce tableau offre les champs suivants :

- Pour les entreprises soumises à TVA :
  - Date
  - Numéro de devis
  - Client (lien cliquable vers la liste de devis pour ce contact)
  - Total HT
  - Montant TVA
  - Total TTC
  - Statut
  - Actions
- Pour les associations ou entreprises non soumises à TVA :
  - Date
  - Numéro
  - Client
  - Total Net
  - Statut
  - Actions

En cliquant sur une ligne, le Membre revient à la composition du devis.

En cliquant sur le bouton « actions », en fonction du statut de son devis (À envoyer - Envoyé - Accepté - Refusé - Accepté avec Acompte - Validé), le Membre peut :

- Modifier le devis
- Dupliquer le devis
- Supprimer le devis
- Envoyer par courrier
- Envoyer par e-mail
- Faire signer
- Exporter au format PDF
- Exporter vers « mes Documents »

Les statuts varient en fonction des actions que le Membre va réaliser si et seulement si le devis contient une ligne de produit et/ou service renseignée et constituée d'un montant en Euros.

Un champ de recherche permet de trier les devis par numéro ou objet pour la recherche simple. La

recherche avancée permet un tri complet (statut, clients, date de création, ...).

Un bouton « exporter mes devis » permet d'exporter la liste des devis au format CSV. L'export peut concerner la totalité de ses devis ou un extrait s'il effectue un export consécutivement à une recherche spécifique.

#### 6.8.4.5 : Factures

La POSTE met à la disposition du Membre qui utilise l'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ » la possibilité de créer des factures.

Le Membre peut créer une facture de deux façons :

- Soit il transforme un devis accepté en facture d'acompte ou en facture.
- Soit il crée une facture directement depuis l'onglet « facture sans devis préalable ».

##### 6.8.4.5.1 : Facture créée à partir du devis

Pour créer une facture ou une facture d'acompte à partir d'un devis, le Membre doit avoir suivi les étapes suivante en utilisant le bouton « Actions » :

- Avoir envoyé son devis à son client soit en cliquant sur « marquer comme envoyé », soit en utilisant les fonctionnalités d'envoi : « envoyer par email ».
- Avoir marqué le devis comme « accepté » en cliquant sur l'action : « marquer comme accepté ».

Quand le statut du devis est marqué comme « accepté », il peut être transformé en Facture.

##### 6.8.4.5.1.1: Transformer un devis en facture

Pour créer une facture à partir d'un devis, le Membre ayant respecté les étapes précédentes doit :

- Accéder à sa liste des devis.
- Utiliser le bouton « Actions » du devis concerné.
- Cliquer sur « Créer la facture ».
- Valider son action en cliquant sur le bouton « oui » à la question « Etes-vous sûr de vouloir générer une facture à partir de ce devis ? » figurant dans la fenêtre pop in qui est apparue.

Ces actions faites, le devis est considéré et marqué comme validé et la facture est créée.

##### 6.8.4.5.1.2 : Transformer un devis en facture d'acompte

Pour créer une facture d'acompte à partir d'un devis, le Membre ayant respecté les étapes précédentes (4.5.1), doit :

- Accéder à sa liste des devis.
- Utiliser le bouton « Actions » du devis concerné.
- Cliquer sur « Créer un acompte ».
- Renseigner le montant de son acompte en utilisant l'une des deux options qui lui sont offertes :
  - o soit une valeur en pourcentage du montant total HT de son devis,
  - o soit sur la sélection d'un ou plusieurs articles en indiquant une valeur en euros par ligne d'article correspondant.

La solution ne permet pas de cumuler les deux méthodes de calcul ; le choix de l'une excluant l'autre.

- Cliquer sur le bouton « créer un acompte de #valeur# ».

A noter que si l'utilisateur choisit la valeur en pourcentage et qu'il indique 100%, la facture créée ne sera pas une facture d'acompte mais une facture de solde. Il en va de même si le Membre sélectionne la totalité des valeurs en euros de chaque ligne composant son devis.

#### 6.8.4.5.1.3 : Gestion des acomptes

Quand le Membre a créé son acompte, il accède à une fenêtre pop in lui donnant accès à deux onglets :

- « Nouvel acompte » : cette fonctionnalité lui permet de générer une nouvelle facture d'acompte suivant les modalités précédemment évoquées ou de créer la facture soldant cette prestation.
- « Historique » : cette fonctionnalité lui permet d'obtenir une vision synthétique de toutes les factures d'acomptes réalisées pour cette prestation indiquant leur statut. Chaque facture d'acompte précédemment créée est consultable ainsi qu'un résumé de sa composition.

#### 6.8.4.5.2 : Facture créée directement

Pour ce faire, le Membre est soumis à un workflow qui commence automatiquement par la nécessité de mentionner le nom d'un contact.

##### 6.8.4.5.2.1 : Le contact

Deux hypothèses concernant le contact :

- Soit le contact est déjà renseigné dans le carnet d'adresses du Membre sur la Plateforme, et il pourra être trouvé grâce au champ de recherche,
- Soit le contact n'existe pas dans le carnet d'adresses et l'Utilisateur/Membre doit le créer. Pour ce faire, il devra cliquer sur le bouton « créer un nouveau contact » et sera redirigé vers un formulaire d'ajout de contact.

Sur le formulaire, il devra remplir les champs suivants :

- Société : nom de la société du contact
- A l'attention de : nom du contact
- Mentions complémentaires (pour l'adresse du destinataire)
- Résidence/bâtiment
- Adresse
- Complément d'adresse
- Code postal
- Ville

**Attention :** Les champs précédés d'une étoile \* sont obligatoires.

Une fois ces champs renseignés, le Membre pourra créer le contact en appuyant sur le bouton : « valider le contact ». En cas d'erreur, un bouton « retour » permet de revenir à l'écran de départ.



#### 6.8.4.5.2.2 : Création de la facture

Une fois le contact validé, le Membre est dirigé vers un modèle de facture (qu'il peut paramétrer dans « Paramètres ») automatiquement numéroté et mis à la date du jour.

Sur ce modèle, le Membre peut mettre un objet et renseigner les prestations à facturer.

Pour cela, il peut soit utiliser les références précédemment renseignées dans son catalogue en cliquant sur « sélectionnez un produit/service », soit renseigner une nouvelle référence en cliquant sur « ajouter un produit/service ».

Une fois un produit ajouté à sa facture, il peut en ajouter un ou plusieurs autres en cliquant sur « ajouter une ligne ».

Lorsqu'un produit a été sélectionné, il apparaît dans la ligne suivant la décomposition suivante :

- Nom du produit/service et description
- Quantité
- Prix unitaire
- Remise
- TVA
- Montant HT

Le bouton « enregistrer la facture » permet d'ajouter cette dernière à la liste chronologique des factures émises. A noter que le brouillon de la facture est automatiquement enregistré lors de chacune des actions qui lui seront appliquées.

Le Membre pourra le retrouver dans un tableau (Mes Factures) classé du numéro de facture le plus récent au plus ancien.

Ce tableau offre les champs suivants :

- Pour les entreprises soumises à TVA :
  - Date
  - Numéro de facture
  - Client (lien cliquable)
  - Total HT
  - Montant TVA
  - Total TTC
  - Statut
  - Actions
- Pour les associations ou entreprises non soumises à TVA :
  - Date
  - Numéro
  - Client
  - Total Net
  - Statut
  - Actions

En cliquant sur une ligne, le Membre revient à la composition de la facture.

En cliquant sur le bouton « Actions », en fonction du statut de sa facture (À envoyer - Envoyée - Partiellement payée - Payée - Partiellement annulée - Annulée - En retard de paiement - Avoir), le Membre peut :

- Marquer comme envoyée
- Afficher le devis associé
- Modifier la facture
- Supprimer la facture
- Envoyer par courrier
- Envoyer par e-mail
- Faire signer
- Exporter au format PDF
- Exporter vers « mes Documents »

Les statuts varient en fonction des actions que le Membre va réaliser.

Une fois la facture envoyée, de quelque façon que ce soit, au client, le statut de la facture concerné apparaît avec la mention « En attente de paiement » et de nouvelles actions liées au règlement apparaissent :

- Voir les règlements/Enregistrer un règlement
- Créer un avoir
- Afficher le devis associé

Un champ de recherche permet de trier les factures par numéro ou objet pour la recherche simple. La recherche avancée permet un tri complet des factures par Mots-clés, Client (Contact), Statut, Type, et Date de création.

Un bouton « exporter mes facture » permet d'exporter la liste des devis au format CSV. L'export peut concerner la totalité de ses factures ou un extrait s'il effectue un export consécutivement à une recherche spécifique.

#### 6.8.4.5.2.3 : Création d'un avoir

Le Membre peut créer un avoir à partir de n'importe quelle facture envoyée et disposant du statut « En attente de paiement ».

Depuis la liste des factures et à partir du bouton « Actions » correspondant à la facture à transformer en avoir, l'utilisateur sélectionne la fonctionnalité « Créer un avoir ». Une fenêtre pop in apparaît lui donnant la possibilité de créer un avoir sur tout ou partie de la facture.

Le Membre indique un montant en euros et clique sur le bouton : « Créer un avoir de #valeur# ». Lorsqu'un avoir est créé, il vient s'ajouter en valeur négative dans le listing des factures émises.

## 6.8.5 : Informations générales

La POSTE rappelle aux Membres que les dispositions relatives à la politique d'utilisation des Cookies, et aux mentions légales qui s'appliquent sont accessibles en ligne (dans le footer situé en bas de page).

## 6.8.6 : Fonctionnement du Site et des Services

LA POSTE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens permettant au Membre un accès fiable et rapide aux Services. Pour utiliser les Services, l'attention du Membre a été attirée sur la nécessité pour lui de posséder un équipement nécessaire au bon fonctionnement des services.

Le Membre doit disposer des compétences, des matériels et des logiciels requis pour l'utilisation d'Internet, ou le cas échéant, de services Internet et reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet ne permettent pas de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données sur Internet.

LA POSTE attire l'attention du Membre sur le fait qu'elle ne garantit pas que les Services seront utilisables si le fournisseur d'accès Internet du Membre se montre défaillant dans l'accomplissement de sa propre prestation.

LA POSTE n'est pas responsable de la qualité ou de la vitesse de transmission des contenus des Membres à travers l'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ ».

En toute hypothèse, LA POSTE ne saurait en aucun cas être tenue responsable d'un non fonctionnement, d'une impossibilité d'accès, ou de mauvaises conditions d'utilisation des Sites imputables à un équipement non adapté, à des dysfonctionnements internes aux fournisseurs tiers, à l'encombrement du réseau Internet, et pour toutes autres raisons extérieures à elle ayant le caractère d'un cas de force majeure au sens de la loi.

Le Membre est informé que l'exploitation des Services pourra être momentanément interrompue pour cause de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, ou pour en faire évoluer le contenu et/ou leur présentation. Dans la mesure du possible, la POSTE informera ses Membres préalablement à une opération de maintenance ou de mise à jour.

## 6.8.7 : Modification des Services ou des Conditions Spécifiques d'Utilisation

L'utilisation de l'Application « GESTION DE MON ACTIVITÉ » est proposée pour une durée indéterminée. À tout moment, la POSTE a la possibilité de faire évoluer techniquement et/ou fonctionnellement tout ou partie du Site et/ou de la Solution. Ces évolutions sont susceptibles de modifier les conditions d'exploitation et de mise à disposition de la Solution aux Membres sans que la POSTE n'ait à assumer une quelconque charge financière ou puisse en être tenue responsable par le Membre. En outre, LA POSTE se réserve la possibilité de ne plus y donner accès de façon unilatérale.

En pareil cas, LA POSTE s'engage faire tout son possible pour informer dans les meilleurs délais le Membre des évolutions du Site et/ou de l'Application et des dysfonctionnements momentanés qui pourraient en être la conséquence.

En outre, le Membre est informé que LA POSTE pourra modifier à tout moment les Conditions Spécifiques d'Utilisation (CSU). Le Membre sera informé de la nature de ces modifications dès leur mise en ligne sur les Sites et devra valider les nouvelles CSU pour accéder à l'Application.

### 6.8.8 : Manquement et exclusion

LA POSTE peut à tout moment, sur notification adressée à un Utilisateur Membre ou Non-Membre, par courrier électronique confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception, exclure ledit Utilisateur du Site et mettre fin à son inscription et, le cas échéant à son abonnement, moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours en cas de manquement de ce dernier à ses obligations issues des présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation non réparé dans ce délai et, notamment, en cas de fourniture d'éléments d'identification ou de personnalisation non-conformes et/ou de renseignements d'identification inexacts ou non actualisés et/ou en cas d'atteinte aux droits de tiers et/ou de violation des lois et règlements applicables et/ou de contrariété aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Il est précisé que LA POSTE exclura le Membre concerné sans préavis ni mise en demeure en cas de manquement grave de celui-ci à l'une quelconque des clauses mentionnées dans les présentes et ce, sans préjudice de tout dommage intérêt auquel LA POSTE pourrait prétendre à ce titre. Il en sera de même en cas de violation de celui-ci par le Membre aux conséquences manifestement irrémédiables.

### 6.8.9 : Suspension de l'accès aux services

La POSTE peut suspendre l'accès aux Services et adresser une notification à l'Utilisateur Membre à charge pour lui d'y répondre sans délai si celui-ci diffuse sur la Plateforme tous contenus contraires à la loi et/ou à l'ordre public, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, tous contenus violents, pornographiques, racistes, antisémites, islamophobe, xénophobes portant atteinte au respect de la personne humaine ou de sa dignité, portant atteinte à la vie privée, portant atteinte aux droits d'auteurs, droits voisins, droits des marques, droits de la personnalité de tiers. À défaut de réponse, LA POSTE aura la possibilité de supprimer de plein droit le compte du Membre.

### 6.8.10 : Propriété intellectuelle

Il est précisé que l'ensemble des éléments du Site de LA POSTE sa structure, les services qui y sont proposés, leur contenu, les informations qui y sont présentées, les illustrations, photographies, images, sons et vidéos, leur organisation, les bases de données et les outils logiciels qui y sont mis en œuvre est protégé au titre du droit d'auteur, du droit des marques et des droits de propriété intellectuelle par la législation relative à la propriété intellectuelle actuellement en vigueur. LA POSTE est titulaire de l'intégralité des droits y afférant.

LA POSTE accorde au Membre qui accède au Site un droit personnel, non-exclusif d'usage du Site et de ses contenus. En conséquence, il s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle portant sur la Plateforme et les éléments le composant et, notamment à ne pas :

- Reproduire, représenter, modifier, altérer, rediffuser sans l'autorisation préalable de la Société, tout élément contenu ou se rapportant au Site ;
- Détourner ou faire un usage commercial du Site et/ou des services qui sont proposés sans solliciter au préalable un accord exprès de LA POSTE ;
- Extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle du Site ainsi que d'effectuer une extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles lorsque ces opérations excèdent manifestement les

conditions d'utilisation normale du Site.

Toute exploitation non autorisée, toute reproduction ou représentation totale ou partielle de ce Site par quelque procédé que ce soit, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée le Code de la propriété intellectuelle.

Dans le cas où un Utilisateur constaterait une atteinte à ses droits de propriété intellectuelle ou aux droits dont il dispose sur les attributs de sa personnalité sur la Plateforme, il est invité à en informer LA POSTE par écrit. LA POSTE décline toutefois sa responsabilité quant à la violation des droits de propriété intellectuelle et autres atteintes qui pourraient être commises sur le Site et la Plateforme par un ou plusieurs de ses Utilisateurs Membres ou non Membres, dans le cadre des Services qui sont fournis et hébergés par la Société.

### 6.8.11 : Informatiques et Libertés

L'Utilisateur communique des données à caractère personnel le concernant lors de son Inscription au compte LA POSTE et au compte CÔTÉ PRO, via le formulaire commun mis à disposition à cet effet, et ce, afin d'utiliser son Compte CÔTÉ PRO et bénéficier des Services. L'Utilisateur communique également des données à caractère personnel lors de l'utilisation des Services afin de bénéficier de ces Services.

En particulier, les données à caractère personnel collectées sont utilisées notamment à des fins d'administration et de gestion technique du Compte et des Services, d'exécution des Services, de l'envoi d'offres personnalisées.

Les données à caractère personnel de L'Utilisateur sont destinées au personnel de la POSTE et/ ou de ses sous-traitants assurant la fourniture des Services et, le cas échéant, à ses partenaires.

Certaines données à caractère personnel pourront également être accessibles à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur. La POSTE pourra également être amenée à communiquer ces données afin de répondre aux demandes des autorités habilitées (demande judiciaire ou administrative notamment).

En application de la législation sur la protection des données personnelles, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès et de communication des données le concernant ainsi que d'un droit de rectification et de suppression des données qui seraient inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées le concernant.

L'Utilisateur dispose également d'un droit d'opposition au traitement des données le concernant, sous réserve de justifier d'un motif légitime.

L'Utilisateur peut exercer ces droits :

- Par mail via le formulaire de contact en cliquant sur le lien suivant : <https://aide.cotepro.laposte.fr/contact.php>
- Par courrier postal à l'adresse suivante :  
Service Client Internet  
Boutique du courrier  
99 999 La Poste

### 6.8.12 : Force majeure

La POSTE ne saurait être tenue responsable de tout retard dans l'exécution de ses obligations ou de toute inexécution de ses obligations résultant des présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure. En vertu des dispositions de l'article 1218 du Nouveau Code Civil, « Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du nouveau code civil. »

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants : blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par la POSTE, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

Tout cas de force majeure affectant temporairement l'exécution des obligations résultant des présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation par le Membre suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des Services.

À partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, la POSTE s'efforcera dans la mesure du possible d'informer l'Utilisateur de l'existence de ce cas de force majeure et/ou de rétablir un accès, même dégradé, au Compte et aux Services.

Il est expressément convenu entre les parties que la mise en œuvre tout à fait exceptionnelle de ces moyens palliatifs pendant la survenance d'un cas de force majeure ne pourra donner lieu à aucune responsabilité ou indemnisation de la part de LA POSTE.

### 6.8.13 : Sous-traitance

La POSTE se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objet des présentes par toute autre société de son choix en sous-traitance, LA POSTE restant seule responsable à l'égard de l'Utilisateur/Adhérent, à charge pour elle de se retourner contre ses sous-traitants.

### 6.8.14 : Cession

Les Conditions Spécifiques d'Utilisation sont proposées par LA POSTE et acceptées par le Membre pour accéder au site et aux offres de services. Cet accès ne peut être cédé en tout ou partie, à titre gratuit ou onéreux, pour quelque motif que ce soit.

LA POSTE se réserve la faculté de céder les Conditions Spécifiques d'Utilisation, en tout ou partie et à quelque titre que ce soit, à tout tiers de son choix, sans autorisation préalable de l'Utilisateur/Adhérent.

### 6.8.15: Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie, à l'une quelconque de ses obligations, ne saurait être interprété comme une renonciation pour l'avenir à se prévaloir de l'obligation considérée.

### 6.8.16 Notification

Toute notification requise aux termes des Conditions Spécifiques d'Utilisation devra être faite à l'autre partie par écrit, par lettre recommandée avec avis de réception, ou par tout autre moyen dont la réception peut être prouvée :

- Pour la POSTE : à l'adresse indiquée en tête des présentes
- Pour le Membre : à l'adresse indiquée lors de l'Inscription ou de l'utilisation d'un Service ou encore à toute autre adresse que l'une des parties pourrait ultérieurement indiquer à l'autre par écrit conformément au présent article.

Cette notification sera considérée comme reçue par une partie à la date du premier jour ouvré suivant sa première présentation à cette partie.

### 6.8.17: Convention de preuve

La POSTE et/ou l'Utilisateur entendent fixer, dans le cadre de l'utilisation du Compte et des Services, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les stipulations qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent article.

La POSTE et l'Utilisateur acceptent qu'en cas de litige :

- Les moyens d'Identification (Identifiant, Mot de passe) liés au Compte utilisés dans le cadre des Services soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'Identification qu'ils expriment.
- Les données de connexion relatives à des actions effectuées depuis l'un des Services utilisant le Compte de l'Utilisateur soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.
- Tout ou partie des informations issues du Compte lui soient présumées imputables.
- Les dates générées ou inscrites électroniquement de toute information ou décision soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'elles contiennent.
- Les informations archivées dans le cadre de l'un des Services, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

La preuve contraire peut être rapportée.

### 6.8.18 : Divisibilité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation ou une partie d'entre elles, est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des Conditions Spécifiques ni celle de la clause partiellement concernée.

### 6.8.19 : Nous contacter

Pour toute question concernant le Compte ou les offres Services, l'Utilisateur peut contacter le Service Clients par le biais des différents moyens mis à sa disposition :

- une aide en ligne : <https://aide.cotepro.laposte.fr/>
- un formulaire de contact : <https://aide.cotepro.laposte.fr/contact.php>
- ainsi qu'un numéro de téléphone (0969 321 321, prix d'un appel local).

Le membre peut également consulter les zones d'Aide disponibles sur chaque page de la plateforme CÔTÉ PRO ainsi que les clubs dédiés aux services proposés.

### 6.8.20 : Réclamation - Médiateur

Toute réclamation doit être adressée au service clients par le biais du formulaire en ligne accessible à partir de l'adresse <https://aide.cotepro.laposte.fr/contact.php>

Si la réponse de La Poste ne le satisfait pas ou en cas de non réponse sous deux mois après le dépôt de sa réclamation, le client peut saisir le Médiateur :

La saisine peut être effectuée :

- soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur du groupe La Poste : <http://www.laposte.fr/mediateur/faire-appel-au-mediateur/demarche-en-ligne-saisine-acceder-au-service>
- soit par courrier à l'adresse suivante :

GROUPE LA POSTE  
Médiation du Groupe  
CP F407  
9 rue du Colonel Pierre Avia  
75757 PARIS CEDEX 15

La saisine du médiateur est admise par La Poste dans les délais de prescription légaux applicables.

### 6.8.21 : Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation sont régies par le DROIT FRANÇAIS. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige. En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation ou à l'exécution de leurs accords, les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires. À défaut d'accord amiable, LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS SERA SEUL COMPÉTENT EN CAS DE LITIGE DE TOUTE NATURE ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents le Membre puissent mettre obstacle à l'application de la présente.



## 6.9 : Entre Pro

### 6.9.1 : Mes relations

Cette Application permet au Membre de constituer un carnet d'adresses composé exclusivement des Membres de la Plateforme CÔTE PRO. Elle permet au Membre d'inviter, et d'ajouter d'autres Membres, de créer des listes, et de suivre les demandes de mises en relations. En outre, le Membre a la possibilité d'y ajouter les coordonnées de ses Collaborateurs.

### 6.9.2 : Publications

La Société met également à la disposition de chaque Membre un espace réservé sur le Site à partir duquel il peut entrer en contact et interagir en temps réel avec tous les autres Membres inscrits au Site.

Chaque Membre dispose de plusieurs outils décrits sur le Site lui permettant –notamment aux fins d'optimisation des activités de la Personne Morale à laquelle il est attaché et ce, en fonction des choix et paramètres de confidentialité qu'il aura choisie :

- de rentrer en contact et de recevoir des messages, contenus, données, fichiers et informations de la part d'autres Membres, etc.,
- de créer un message,
- de créer une publicité,
- de créer et administrer des événements,

L'intervention de la Société se limite à la mise à disposition technique d'une Plateforme de présentation et d'échange entre les Membres ainsi que des solutions logicielles permettant à ladite Plateforme de fonctionner. La Société ne choisit, ne contrôle et/ou n'avalise pas au préalable les éléments intégrés par les Membres sur le Site et, plus particulièrement, ses publications ; son seul rôle consistant à les héberger sur ses serveurs en vue de leur affichage sur le Site. La Société n'intervient pas plus ni n'interfère à aucun moment dans les activités initiées par les Membres dans ce cadre.

Elle ne peut avoir connaissance ou contrôler les contenus, données, fichiers et informations, les actualités, les offres de produits et/ou services diffusés par chaque Membre sous sa seule responsabilité. La Société n'assure pas de surveillance desdits éléments ainsi mis en ligne par les Membres qu'elle se contente de stocker et de transmettre de manière automatique. Elle n'est pas non plus soumise à une obligation générale de rechercher des faits ou circonstances de nature à révéler des activités illicites. De même, la Société n'intervient pas dans les échanges et relations qui se créent entre les Membres du Site.

De ce fait, elle ne pourra être responsable à quelque titre que ce soit des décisions qui pourraient être prises et/ou des contrats qui pourraient être négociés entre plusieurs Membres, sur la base des informations et contacts créés sur le site.

Chaque Membre est donc seul responsable des contenus, données, fichiers et informations, actualités, messages, offres de produits et/ou services mis en ligne, échangés ou effectués grâce au Site. Il lui appartient en conséquence de veiller à disposer de l'intégralité des droits, autorisations et habilitations aux fins de les reproduire, représenter et diffuser sur le Site.

A ce titre, la Société rappelle aux Membres que certaines informations et données relatives à la Personne Morale à laquelle ils appartiennent peuvent avoir un caractère confidentiel. Leur divulgation pourrait porter atteinte aux intérêts de la Personne Morale, à ses savoirs faire et secrets d'affaires. Il appartient à chaque Membre de vérifier auprès des personnes compétentes au sein de la Personne Morale quelles informations et données peuvent être effectivement diffusées sur le Site.

Le rôle ainsi que les responsabilités de chaque Membre au titre des Publications qu'il crée et administre ou auxquelles il participe sont identiques à ceux définis dans l'article 7 concernant la publication de contenus sur le Site.

### 6.9.3 : Clubs

LA POSTE met à la disposition du Membre la possibilité de créer et administrer –sous sa responsabilité- des groupes de travail et/ou de discussion (ci-après : les « Clubs ») au sein desquels d'autres Membres peuvent intervenir, participer et échanger des informations.

Le Membre à l'initiative d'un Club devra le décrire, en définir la thématique, ainsi que les paramètres d'accès et de confidentialité. Il pourra ainsi créer : soit un Club dit « ouvert » auquel tous les Membres du Site pourront participer, soit un Club dit « restreint » dont il devra accepter –sur demande- les Membres qui souhaiteraient y intervenir, soit un Club dit « privé » accessible uniquement sur invitation individuelle.

Dans le cadre des Clubs, l'intervention de la Société se limite à la mise à disposition technique d'une plateforme d'échange entre les Membres ainsi que des solutions logicielles permettant à ladite plateforme de fonctionner.

Le rôle ainsi que les responsabilités de chaque Membre au titre des Clubs qu'il crée et administre ou auxquels il participe sont identiques à ceux définis dans l'article 7 concernant la publication de contenus sur le Site.

## 6.10 : Gestion Électroniques de Documents (ci-après « GED »)

La Plateforme CÔTÉ PRO propose une GED qui est constituée de deux éléments accessibles par les Membres :

- « Documents »

« Documents » est un espace d'archivage partagé dans lequel chaque Membre peut intégrer les données, documents et informations qu'il souhaite dans la limite de 10 GO pour l'entreprise, partagés par tous les Collaborateurs, (dans la limite de 10 Collaborateurs), sous réserve des précisions ci-après.

Chaque Membre pourra également donner accès à tout ou partie des éléments de « Documents » à d'autres Membres (ou « Relations ») étant précisé que la suppression par ses soins d'un élément de « Documents » aura pour effet d'empêcher l'accès des Membres (ou « Relations ») précédemment autorisés à accéder audit élément.

- **Mon Coffre-fort « DIGIPOSTE »**

Mon Coffre-fort DIGIPOSTE est un espace d'archivage personnel mis à la disposition du Membre qui lui permet de stocker et de sécuriser tout Contenu, de les centraliser, classer, archiver et d'y accéder dans un espace unique à tout moment. La capacité de stockage est de 5 Go par Membre.

LA POSTE dispose d'une infrastructure sécurisée de sauvegarde des fichiers intégrés par chaque Membre dans sa GED. Toutefois, les Membres reconnaissent que la Société peut être amenée à exclure, pour des raisons de sécurité, certains types de fichiers de « Documents », ce dont les Membres seront informés au préalable. De même, les Membres s'engagent à sauvegarder et garder une copie des fichiers en dehors de « Documents », sur leur terminal.

Dans le cadre du service de « GED », le Membre bénéficie des fonctionnalités suivantes :

### 6.10.1 : Présentation de la fonction « Importer les Documents »

Tout type de document peut être importé, sans restriction d'extension de fichier. L'importation se fait depuis le disque dur de l'ordinateur. Aucune limite de taille par fichier n'a été fixée par le système hormis celle fixée par la capacité de stockage prévue pour les Documents ou pour le Coffre-Fort DIGIPOSTE. Les fichiers apparaissent sous forme d'icône, à l'exception des extensions des fichiers images (.jpeg, .png, .gif, ...) qui apparaissent sous forme d'aperçu vignette.

### 6.10.2 : Présentation de la fonction « Nouveau Dossier »

La gestion des fichiers se fait par la création et la hiérarchisation de dossiers et sous dossiers prévue pour les Documents ou pour le Coffre-Fort DIGIPOSTE. Il est possible de créer autant de dossiers et sous-dossiers que désiré. Deux dossiers ne peuvent pas avoir un nom identique sur le même niveau d'arborescence.

### 6.10.3 : Présentation de la fonction « Favoris »

Cette fonction permet de marquer quelques documents régulièrement utilisés dans « Documents » (tels qu'une présentation d'entreprise, un modèle de contrat, de devis...) et de les ranger à cet emplacement afin qu'ils soient plus facilement accessibles. On y retrouve donc les documents marqués d'une étoile jaune.

### 6.10.4 : Avertissement : Sécurité et protection contre les virus et programmes malveillants dans les Documents

LA POSTE met tout en œuvre pour assurer la sécurisation de vos informations et recherche les vulnérabilités potentielles. Toutefois, il appartient au Membre de tout mettre en œuvre pour s'assurer de la fiabilité des Documents qu'il est amené à intégrer, transférer, partager et stocker sur la Plateforme CÔTE PRO. En cas d'identification de Documents contenant des virus ou des programmes malveillants, LA POSTE se réserve la possibilité, sans information préalable ni postérieure, de supprimer purement et simplement le ou les Document(s) concernés, sans qu'aucune responsabilité ne puisse être engagée contre elle de ce fait.

## 6.11 : Contacts

LA POSTE met à la disposition du Membre la possibilité de créer un carnet d'adresses. Pour ajouter un contact, le Membre est invité à renseigner les différents champs qui lui sont proposés. Il a la possibilité de rechercher rapidement un contact à l'aide de la barre de recherche mise à sa disposition.

## Article 7. Publication de Contenus sur le Site

Chaque Utilisateur Membre ou Non-Membre s'engage à ne pas diffuser directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit et sous quelque forme que ce soit, par le biais, directement ou indirectement, du Site et des espaces collaboratifs de la Plateforme CÔTE PRO, de contenu contrevenant aux lois et règlements en vigueur, illicite, illégal ou enfreignant les droits de tiers et notamment de contenu :

- contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- pornographique ou à caractère pédophile, à caractère injurieux, diffamatoire, portant atteinte à l'honneur ou à la réputation de personnes ;
- à caractère raciste, incitant à la haine raciale ou encore au négationnisme de crimes contre l'humanité ;
- à caractère outrageant, méprisant ;
- constitutif de menace de quelque nature que ce soit, adressée à une ou plusieurs personnes ;
- incitant à commettre un délit, un crime, et plus généralement tout acte répréhensible par la loi ;
- constitutif de piratage informatique sous toutes ses formes ;
- contrefaisant ou enfreignant un droit de propriété intellectuelle (droits d'auteur, droits voisins, marques, brevets, dessins et modèles) ;
- et plus généralement portant atteinte à la vie privée, à la protection des données personnelles ou au droit d'un tiers...

Si l'Utilisateur Membre ou Non-Membre diffuse sur le Site des contenus tels que visés dans le présent article 7, LA POSTE peut suspendre l'accès aux Services dans les conditions de l'article 10 des présentes CGU.

En outre, il est précisé que LA POSTE exclura l'Utilisateur Membre concerné sans préavis ni mise en demeure en cas de manquement grave du Membre à l'une quelconque des clauses mentionnées dans les présentes et ce, sans préjudice de tout dommage intérêts auquel LA POSTE pourrait prétendre à ce titre.

Chaque Utilisateur Membre ou Non-Membre est donc seul responsable des contenus, données, fichiers et informations, actualités, messages, offres de produits et/ou services mis en ligne, échangés ou effectués sur le Site et sur les espaces collaboratifs de la Plateforme CÔTE PRO. Il lui appartient en conséquence de veiller à disposer de l'intégralité des droits, autorisations et habilitations aux fins de les reproduire, représenter et diffuser sur le Site.

En outre, LA POSTE rappelle que toute personne dispose d'un droit personnel et exclusif sur sa propre image, ainsi que du droit au respect de sa vie privée et de la confidentialité des données à caractère personnel la concernant. Toute personne peut donc légitimement s'opposer à l'exploitation de son image ainsi qu'à la diffusion et divulgation d'éléments afférents à sa vie privée ou de données à caractère personnel susceptibles de l'identifier ; les juridictions sanctionnant toute exploitation de ces éléments non autorisée.

Si l'Utilisateur Membre ou Non-Membre a un doute sur la possibilité d'intégrer sur le Site les éléments qu'il souhaite y mettre en ligne et diffuser, il s'engage à s'en abstenir, sauf à voir sa responsabilité engagée en cas d'atteinte aux droits d'un tiers et/ou de violation d'une loi ou d'un règlement en vigueur.

## Article 8. Garantie – Responsabilité

### 8.1 : Garantie- Responsabilité

LA POSTE 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 programmées, de mise à jour ou d'améliorations techniques ou pour en faire évoluer le contenu et/ou leur présentation, sous réserve des dispositions du présent article. L'accès au Site et les Services sont fournis sur la base d'un service « en l'état » et accessible en fonction de sa disponibilité.

LA POSTE déploie les meilleurs moyens pour rendre la plateforme accessible par tous les principaux navigateurs du marché dans la mesure où ces derniers sont compatibles avec les technologies utilisées pour les développements du site internet. Les équipes de LA POSTE font leur possible pour être en conformité avec l'état de l'art du marché.

LA POSTE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens permettant au Membre un accès fiable et rapide aux Services. Pour utiliser les Services, l'attention du Membre a été attirée sur la nécessité pour lui de posséder un équipement nécessaire au bon fonctionnement des services.

Le Membre doit disposer des compétences, des matériels et des logiciels requis pour l'utilisation d'Internet, ou le cas échéant, de services Internet et reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet ne permettent pas de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données sur Internet.

La Société attire l'attention du Membre sur le fait qu'elle ne garantit pas que les Services seront utilisables si le fournisseur d'accès Internet du Membre se montre défaillant dans l'accomplissement de sa propre prestation.

En toute hypothèse, LA POSTE ne saurait en aucun cas être tenu responsable d'un non fonctionnement, d'une impossibilité d'accès, ou de mauvaises conditions d'utilisation des Sites imputables à un équipement non adapté, à des dysfonctionnements internes aux fournisseurs tiers, à l'encombrement du réseau Internet, et pour toutes autres raisons extérieures à elle ayant le caractère d'un cas de force majeure au sens de la loi.

LA POSTE ne fournit aucune garantie expresse ou implicite, y compris et sans que cette énumération ne soit limitative les garanties afférentes à la qualité et la compatibilité des Services à un usage spécifique, et à la non violation des règles d'utilisation des Services par ses Membres. La Société s'engage à apporter tous les soins nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages. Toutefois, LA POSTE ne répond que d'une obligation de moyen.

Chaque Utilisateur Membre ou Non-Membre est seul responsable de tous préjudices directs ou indirects découlant : de l'utilisation des éléments édités par ses soins et représentés au sein des Services collaboratifs proposés par la plateforme CÔTÉ PRO, de toute violation des Conditions Générales d'Utilisation et Conditions Spécifiques d'Utilisation ainsi que de toute activité fautive initiée à partir du compte d'une Personne Morale, à raison de toute faute ou négligence.

Chaque Utilisateur Membre ou Non-Membre s'engage en conséquence à garantir la Société contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de tout tiers relative à l'utilisation de tels éléments par la Société. Dans ce cas, l'utilisateur concerné s'engage à prendre à sa charge tous dommages et intérêts auxquels pourrait être condamnée la Société ainsi que les indemnisations et frais de toute nature, exposés par cette dernière.

## 8.2 : Limitation de responsabilité

LA POSTE s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer l'exploitation de son Site dans les meilleures conditions. En toute hypothèse, LA POSTE ne saurait être responsable en cas d'utilisation du Site par un utilisateur Membre ou non-Membre non-conforme aux présentes.

## 8.3 : Exclusion de responsabilité

LA POSTE ne choisit, ne contrôle et/ou n'avalise pas au préalable les éléments intégrés par les Utilisateur Membre ou Non-Membre sur le Site. Elle ne peut avoir connaissance ou contrôler les contenus, données, fichiers et informations, les actualités, les offres de produits et/ou services diffusés par Chaque Utilisateur Membre ou Non-Membre sous sa seule responsabilité. La Société n'assure pas de surveillance du contenu desdits éléments ainsi mis en ligne dans le flux d'activité qu'elle se contente de stocker et de transmettre de manière automatique. De même, la Société n'intervient pas dans les échanges et relations qui se créent entre les Utilisateurs Membres ou Non-Membres du Site.

De ce fait, LA POSTE ne peut voir sa responsabilité engagée du fait des activités et contenus mis en ligne et/ou échangés par les Membres dans le flux d'activité LA POSTE et/ou, de manière générale, dans le Site, sauf à ce que le caractère manifestement illicite de certains contenus et/ou activités ait été porté à sa connaissance dans le respect des dispositions de l'article 6 I 5e de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 modifié par la loi n°2016-444 du 13 avril 2016 « pour la confiance dans l'économie numérique », notamment via la rubrique du Site intitulée « Signaler un abus », et qu'elle n'a pas agi promptement pour les retirer du Site.

De plus, LA POSTE ne pourra être responsable à quelque titre que ce soit des décisions qui pourraient être prises et/ou des contrats qui pourraient être négociés entre eux, sur la base des informations et contacts créés au moyen du Site.

Sans préjudice de ce qui précède, LA POSTE se réserve la faculté, à la suite de la demande d'un Membre ou d'un tiers arguant d'une atteinte à ses droits (en ce compris, le droit à l'image et le droit de la propriété intellectuelle) en raison d'éléments intégrés par un autre Utilisateur Membre ou Non-Membre sur le Site, de supprimer ces éléments. Dans ce cas, elle se réserve également la faculté d'exclure le Membre du Site dans les conditions exposées à l'article 9 ci-après.

## Article 9. Manquement et exclusion

LA POSTE peut à tout moment, sur notification adressée à un Utilisateur Membre ou Non-Membre par courrier électronique confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception, exclure ledit Membre du Site et mettre fin à son inscription et, le cas échéant à son abonnement, moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours en cas de manquement de ce dernier à ses obligations issues des présentes Conditions Générales d'Utilisation ou des Conditions Spécifiques d'Utilisation non réparé dans ce délai et, notamment, en cas de fourniture d'éléments d'identification ou de personnalisation non-conformes et/ou de renseignements d'identification inexacts ou non actualisés et/ou de non-respect des règles relatives à la publication de contenus sur le Site et/ou en cas d'atteinte aux droits de tiers et/ou de violation des lois et règlements applicables et/ou de contrariété aux bonnes moeurs ou à l'ordre public.

Il est précisé que LA POSTE exclura l'Utilisateur Membre ou Non-Membre concerné sans préavis en cas de manquement grave et non réparable commis par ce dernier et ce, sans préjudice de tout dommage intérêts auquel la Société pourrait prétendre à ce titre. Il en sera de même en cas de violation de celui-ci par le Membre aux conséquences manifestement irrémédiables.

## Article 10. Suspension de l'accès aux services

LA POSTE peut suspendre d'office l'accès aux Services et adresse une notification d'information dans les conditions de l'article 17 des présentes CGU à l'Utilisateur Membre ou Non-Membre à charge pour lui d'y répondre sans délai si celui-ci diffuse sur le Site tous contenus tels que visés à l'article 7 des présentes CGU. En fonction de la réponse ou à défaut de réponse de l'Utilisateur et des actions entreprises par l'Utilisateur, La Poste pourra décider de rétablir l'accès aux Services ou exclure l'Utilisateur dans les conditions de l'article 9 des présentes CGU.

A défaut de réponse de l'Utilisateur, LA POSTE peut supprimer de plein droit le compte du Membre.

## Article 11. Propriété intellectuelle

Il est précisé que l'ensemble des éléments du Site de la Société LA POSTE, sa structure, les services qui y sont proposés, leur contenu, les informations qui y sont présentées, les illustrations,

photographies, images, sons et vidéos, leur organisation, les bases de données et les outils logiciels qui y sont mis en œuvre est protégé au titre du droit d'auteur, du droit des marques et des droits de propriété intellectuelle par la législation relative à la propriété intellectuelle actuellement en vigueur. LA POSTE est titulaire de l'intégralité des droits y afférant.

Les marques de LA POSTE et de ses partenaires, ainsi que les logos qui figurent sur le Site sont des marques déposées. Toute reproduction totale ou partielle de ces marques ou de ces logos est prohibée, au sens du Code de la propriété intellectuelle.

LA POSTE accorde à l'Utilisateur Membre ou Non-Membre qui accède au Site un droit personnel, non-exclusif d'usage du Site et de ses contenus.

En conséquence, l'Utilisateur s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle portant sur le Site et les éléments le composant et, notamment à ne pas :

- reproduire, représenter, modifier, altérer, rediffuser sans l'autorisation préalable de la Société, tout élément contenu ou se rapportant au Site ;
- détourner ou faire un usage commercial du Site et/ou des services qui sont proposés sans solliciter au préalable un accord exprès de la Société ;
- extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle du Site ainsi que d'effectuer une extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions d'utilisation normale du Site.

Toute exploitation non autorisée, toute reproduction ou représentation totale ou partielle de ce Site par quelque procédé que ce soit, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par le Code de la propriété intellectuelle.

Dans le cas où un Utilisateur constaterait une atteinte à ses droits de propriété intellectuelle ou aux droits dont il dispose sur les attributs de sa personnalité sur le Site, il est invité à en informer la Société LA POSTE par écrit. Cette dernière décline toutefois sa responsabilité quant à la violation des droits de propriété intellectuelle et autres atteintes qui pourraient être commises sur le Site par un ou plusieurs de ses Membres, dans le cadre du Réseau social d'entreprises qui est fourni et hébergé par la Société.

## Article 12. Informatiques et Libertés

L'Utilisateur communique des données à caractère personnel le concernant lors de son Inscription au Compte LA POSTE et au Compte CÔTÉ PRO, via le formulaire commun mis à disposition à cet effet, et ce, afin d'utiliser son Compte CÔTÉ PRO et bénéficier des Services. L'Utilisateur communique également des données à caractère personnel lors de l'utilisation des Services afin de bénéficier de ces Services.



En particulier, les données à caractère personnel collectées sont utilisées notamment à des fins d'administration et de gestion technique du Compte et des Services, d'exécution des Services, de l'envoi d'offres personnalisées.

Les données à caractère personnel de L'Utilisateur sont destinées au personnel de LA POSTE et/ ou de ses sous-traitants assurant la fourniture des Services et, le cas échéant, à ses partenaires.

Certaines données à caractère personnel pourront également être accessibles à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur. LA POSTE pourrait également être amenée à communiquer ces données afin de répondre aux demandes des autorités habilitées (demande judiciaire ou administrative notamment).

En application de la législation sur la protection des données, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès et de communication des données le concernant ainsi que d'un droit de rectification et de suppression des données qui seraient inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées. L'Utilisateur dispose également d'un droit d'opposition au traitement des données le concernant, sous réserve de justifier d'un motif légitime.

L'Utilisateur peut exercer ces droits par mail via le formulaire de contact à l'adresse suivante :

<https://aide.cotepro.laposte.fr/contact.php>

Ces données seront conservées tout au long de la relation contractuelle.

## Article 13. Force majeure

LA POSTE ne saurait être tenue responsable de tout retard dans l'exécution de ses obligations ou de toute inexécution de ses obligations résultant des présentes Conditions Générales d'Utilisation lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure.

En vertu des dispositions de l'article 1218 du Nouveau Code Civil, « Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du nouveau code civil. ».

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivant : Blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par LA POSTE, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

Tout cas de force majeure affectant temporairement l'exécution des obligations résultant des présentes Conditions Générales d'Utilisation par l'Utilisateur suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des Services.

A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, LA POSTE s'efforcera dans la mesure du possible d'informer l'Utilisateur de l'existence de ce cas de force majeure et/ou de rétablir un accès, même dégradé, au Compte et aux Services.

Il est expressément convenu entre les Parties que la mise en œuvre tout à fait exceptionnelle de ces moyens palliatifs par LA POSTE pendant la survenance d'un cas de force majeure ne pourra donner lieu à aucune responsabilité ou indemnisation de la part de LA POSTE.

## Article 14. Sous-traitance

LA POSTE se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objet des présentes par toute autre société de son choix en sous-traitance, LA POSTE restant seule responsable à l'égard de l'Utilisateur, à charge pour elle de se retourner contre ses sous-traitants.

## Article 15. Cession

Les Conditions Générales sont proposées par LA POSTE et acceptées par l'Utilisateur pour accéder au Site et aux offres de services. Cet accès ne peut être cédé en tout ou partie, à titre gratuit ou onéreux, pour quelque motif que ce soit.

LA POSTE se réserve la faculté de céder les Conditions Générales d'Utilisation, en tout ou partie et à quelque titre que ce soit, à tout tiers de son choix, sans autorisation préalable de l'Utilisateur.

## Article 16. Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie, à l'une quelconque de ses obligations, ne saurait être interprété comme une renonciation pour l'avenir à se prévaloir de l'obligation considérée.

## Article 17. Notification

Toute notification requise aux termes des Conditions Générales d'Utilisation devra être faite à l'autre partie :

- à destination de LA POSTE : en contactant le Service Client dans les conditions mentionnées à l'article 20,

- à destination de l'Utilisateur : à l'adresse mail ou postale indiquée lors de l'Inscription ou de l'utilisation d'un Service ou encore à toute autre adresse que l'une des parties pourrait ultérieurement indiquer à l'autre par écrit conformément au présent article.

Cette notification sera considérée comme reçue par une partie à la date du premier jour ouvré suivant sa première présentation à cette partie.

## Article 18. Convention de preuve

LA POSTE et/ou l'Utilisateur entendent fixer, dans le cadre de l'utilisation du Compte et des Services, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les stipulations qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent article.

LA POSTE et l'Utilisateur acceptent qu'en cas de litige :

- les moyens d'Identification (Identifiant, Mot de passe) liés au Compte utilisés dans le cadre des Services soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'Identification qu'ils expriment.
- les données de connexion relatives à des actions effectuées depuis l'un des Services utilisant le Compte de l'Utilisateur soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.
- tout ou partie des informations issues du Compte lui soient présumées imputables.
- Les dates générées ou inscrites électroniquement de toute information ou décision soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'elles contiennent.
- les informations archivées dans le cadre de l'un des Services, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

La preuve contraire peut être rapportée.

## Article 19. Divisibilité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales ou une partie d'entre elles, est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des conditions générales ni celle de la clause partiellement concernée.

## Article 20. Nous contacter

Pour toute question concernant le Compte ou les offres Services, le Membre peut contacter le Service Clients par le biais des différents moyens mis à sa disposition :

- un formulaire de contact (<https://aide.cotepro.laposte.fr>),

- ainsi qu'un numéro de téléphone (**09 69 321 321**, appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 13h, horaire France métropolitaine, hors jours fériés France métropolitaine

Le membre peut également consulter les zones d'Aide disponibles sur chaque page de la plateforme CÔTÉ PRO ainsi que les clubs dédiés aux services proposés.

## Article 21. Traitement des réclamations

### 21.1 Modalité de traitement des réclamations

#### 21.1.1 Procédures de réclamation

La procédure de traitement des réclamations est gratuite. Toute personne peut formuler une réclamation de plusieurs manières :

- au service client par le biais du formulaire en ligne accessible à partir de l'adresse : <https://aide.cotepro.laposte.fr/contact.php>

ou

- à partir de l'aide en ligne : <https://aide.cotepro.laposte.fr>
- par téléphone en composant le 09 69 321 321 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 13h, horaire France métropolitaine, hors jours fériés France métropolitaine

S'agissant des offres de courrier de La Poste, les conditions de recevabilité et délais de traitement des réclamations sont prévues dans les « CSU Courrier ».

S'agissant des offres de prestataires externes commercialisées par La Poste (par exemple l'offre Office 365 de Microsoft), et dans l'hypothèse d'une demande directement liée à l'indisponibilité des services du Prestataire externe, il est possible que le membre soit recontacté par l'équipe du prestataire externe en vue de sa résolution.

### 21.2 Recours

#### 21.2.1 Instances de recours internes

Tout réclamant qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale concernant les offres des produits ou services de La Poste et de ses filiales peuvent former un recours, dans les mêmes conditions que la réclamation initiale (voir l'article 21.1.1). Ce recours sera traité par les instances de recours mises en place par La Poste.

La saisine de l'instance de recours interne est un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur du groupe La Poste.

La mise en œuvre de la procédure de recours interne ne suspend pas les délais de prescription applicables.

## 21.2.2 Saisine du Médiateur du groupe La Poste

Le Médiateur du Groupe La Poste est compétent pour tout litige individuel national ou transfrontalier découlant de l'offre des produits ou services de La Poste et de ses filiales, dès lors que celles-ci ont décidé d'y recourir. Il n'est pas compétent pour les litiges relatifs à l'exécution des contrats découlant des offres commercialisées par le Groupe La Poste au nom et pour le compte de professionnels n'appartenant pas au Groupe La Poste. Dans ce cadre, le réclamant a la possibilité, si la réponse de l'instance de recours de La Poste ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste. La procédure de médiation est gratuite.

Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les professionnels soit directement soit par un intermédiaire (avocat, élu, autre médiateur...).

La Poste invoque la prescription à l'égard de tous les dossiers prescrits dont le Médiateur serait saisi. Le Médiateur émet, dans un délai de deux mois à compter de la notification de l'ouverture de la procédure de médiation par ses services, un avis motivé valant recommandation. Ce délai peut être prolongé en cas de difficulté particulière, nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires. Les parties sont informées de la prolongation.

La saisine du Médiateur du groupe La Poste suspend les délais de prescription applicables aux produits ou services concernés à compter de la date à laquelle le Médiateur notifie l'ouverture de la procédure de médiation aux parties. La prescription recommence à courir à compter de la date d'émission de l'avis rendu par le Médiateur.

La saisine peut être effectuée :

- soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur du groupe La Poste : <http://www.laposte.fr/mediateur/faire-appel-au-mediateur/demarche-en-ligne-saisine-acceder-au-service>
- soit par courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur du groupe La Poste  
CP F407  
9 rue du Colonel Pierre Avia  
75015 PARIS

## Article 22. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies par le DROIT FRANÇAIS. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige. En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation ou à l'exécution de leurs accords, les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires. A défaut d'accord amiable, LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS SERA SEUL COMPÉTENT

EN CAS DE LITIGE DE TOUTE NATURE ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents du CLIENT puissent mettre obstacle à l'application de la présente.