

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE Recommandé.com

Préambule

Les **CGUV** présentes sont constitutives d'un contrat entre la société HIGHROAD, dont les **Site**, coordonnées se trouvent dans les mentions légales du et les **Utilisateurs** du site internet www.recommande.com (ci-après, « le **Site** »).

Ce document précise les relations contractuelles avec tout **Utilisateur** du **Site**, propriété de la société HIGHROAD et les Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (ci-après, « **CGUV** ») du **Site**.

L'accès au **Site** par l'**Utilisateur** implique que ce dernier reconnaît avoir préalablement pris connaissance des **CGUV** et qu'il s'engage sans réserve, ni restriction à les respecter. Les présentes **CGUV** peuvent être modifiées et complétées à tout moment et sans préavis par la société HIGHROAD. Le présent document prévaut sur tout contenu de site Internet, publicité, plaquette, brochure ou document commercial. Les **CGUV** sont disponibles à l'adresse suivante : <http://recommande.com/pdf/cgv-fr.pdf>

Tout **Utilisateur** a la possibilité d'obtenir de plus amples informations au sujet du **Service** proposé sur le **Site** en cliquant sur la rubrique en bas de page « Nous contacter ».

1. Glossaire

AR : désigne un accusé de réception.

Compte Utilisateur : désigne un espace dédié à l'**Utilisateur enregistré** sur le **Site**. Cet espace est sécurisé et uniquement accessible par l'**Utilisateur** à l'aide de ses **Codes d'accès**. Il contient les données personnelles de l'**Utilisateur enregistré**.

Courrier : désigne le document déposé par un **Expéditeur** sous forme électronique sur le **Site** accompagné ou non de pièces jointes.

Courrier recommandé électronique (ci-après, « CRE ») : désigne un Courrier envoyé numériquement depuis la plateforme d'un opérateur en recommandé et distribué numériquement. Les procédures mises en place par HIGHROAD exerçant sous la marque Recommandé.com (ci-après désigné « Recommandé.com ») lui confèrent la valeur de Courrier recommandé, conformément à l'article L. 100 du Code des Postes et des Communications Electroniques.

Courrier recommandé rematérialisé en papier ou Courrier recommandé hybride (ci-après, CRH) : désigne un **Courrier** envoyé numériquement depuis la plateforme d'un opérateur en recommandé et distribué sous forme papier via les services postaux. Les procédures mises en place par Recommandé.com lui confèrent la valeur de **Courrier recommandé**, conformément à l'article L. 100 du Code des Postes et des Communications Electroniques.

Destinataire : Désigne un **Utilisateur** recevant un **CRE** ou une personne recevant un **CRH** avec ou sans **AR**.

Expéditeur : Désigne un **Utilisateur** envoyant à un ou plusieurs **Destinataire** un **CRE** ou un **CRH** avec ou sans **AR**.

Service : Désigne l'ensemble des services accessibles sur le **Site** et en particulier :

- L'envoi de **Courriers** recommandés électroniques avec ou sans accusé de réception,
- L'envoi de **Courriers** recommandés hybrides distribués par les services postaux avec ou sans accusé de réception,
- Le suivi de **Courriers** recommandés,
- L'archivage de **Courriers** recommandés,

Site : Désigne le site internet, édité et exploité par la société HIGHROAD, qui est accessible depuis l'URL www.recommande.com et qui permet à l'**Utilisateur** d'accéder au **Service** proposé.

Utilisateur enregistré : Désigne toute personne physique ou morale ayant créé un compte sur le **Site**. Chaque **Utilisateur** peut être une personne physique s'inscrivant à titre personnel (ci-après, « Utilisateur particulier ») ou morale dans le cadre d'une inscription pour le compte d'une société (ci-après, « Utilisateur professionnel »).

Utilisateur non enregistré : Désigne toute personne physique ou morale accédant au **Site** et au **Service** identifiée via un formulaire de renseignement. Par opposition à l'**Utilisateur enregistré**, cette personne n'a pas créé de compte sur le **Site**.

2. Conditions d'accès au Site et au Service

Recommandé.com est un service d'envoi de **Courriers recommandés**, permettant de transmettre entre tiers des données de façon sécurisée. Il assure les prestations suivantes : l'envoi, la réception, la traçabilité ainsi que le stockage de documents numériques à valeur probante.

Recommandé.com est habilité à opérer des **Courriers** recommandés électroniques, et des **Courriers** recommandés hybrides.

La validation des **CGUV** est obligatoire lors de la création d'un compte et avant le paiement du **Service** proposé sur le **Site**. Pour l'**Utilisateur**, cette validation est confirmée par un clic sur la case correspondant à la mention "J'accepte les conditions générales d'utilisation et de ventes". Dans tous les cas, l'**Utilisateur** déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes **CGUV**.

L'accès au **Service** est assuré par le site internet www.recommande.com.

Le **Service** est fonctionnel 24 heures/24 et 7 jours/7, sauf cas de force majeure et de maintenance trimestrielle. Recommandé.com informera les **Utilisateurs** de toute maintenance par le biais de son **Site**.

Prérequis techniques

L'**Utilisateur** doit être équipé d'un terminal (fixe ou mobile) connecté et d'une adresse électronique permettant la navigation sur le **Site** ainsi que l'accès et la réception sans interruption d'e-mails. En effet, le **Service** de Recommandé.com est garanti par l'envoi d'e-mails à l'**Expéditeur** et au **Destinataire**, qui attestent de manière probante chaque étape de l'acheminement du **Courrier**.

Compléter le formulaire de renseignement

L'utilisation du **Service**, soit l'envoi, la réception s'effectue par le renseignement d'un formulaire dont les champs obligatoires sont indiqués par un astérisque.

Tant pour l'utilisation du **Service** que pour la création d'un Compte Utilisateur, l'**Expéditeur** ou le **Destinataire** doit bénéficier de sa pleine capacité juridique. De même, il garantit l'exactitude des informations fournies par lui à cette occasion.

Créer un Compte Utilisateur

La création d'un compte est gratuite et autorisée pour les personnes physiques majeures, ainsi que pour les personnes morales, mandatées par le représentant légal et les employés dûment autorisés à utiliser le **Service**. L'**Utilisateur** devant bénéficier de sa pleine capacité juridique, les actes effectués par les mineurs doivent être réalisés sous la responsabilité et le contrôle du tuteur légal.

La procédure d'inscription s'effectue par le renseignement d'un formulaire. L'**Utilisateur enregistré** s'engage à fournir à Recommandé.com des informations exactes. Il lui est formellement interdit d'usurper l'identité d'un tiers. L'usurpation d'identité est passible d'1 (un) an d'emprisonnement et 15000€ (quinze mille) euros d'amendes, conformément à l'article 226-4-1 du Code pénal.

La création d'un compte implique que l'**Utilisateur enregistré** :

- Précise s'il s'agit d'un compte « particulier » ou « professionnel »,
- Crée son identifiant, constitué à minima de son prénom, de son nom d'usage, de son adresse e-mail et de son mot de passe. Le mot de passe transmis à Recommandé.com est crypté.
L'**Utilisateur enregistré** est le seul responsable de l'utilisation de ses **Codes d'accès** et toute utilisation de ces derniers sera présumée avoir été effectuée par lui ou par les co-utilisateurs du compte, dans le cas d'un e-mail partagé.
- Accepte de recevoir tout futur **CRE** provenant de Recommandé.com.

La création d'un compte peut être opérée à plusieurs moments de l'utilisation du **Service**, selon les modalités indiquées sur le **Site**, notamment, pour l'**Expéditeur** préalablement à tout envoi de **Courrier**, durant la procédure de renseignement des informations lors de l'étape de saisie du courrier et à l'issue de la validation du dépôt du **Courrier**. L'**Expéditeur** ne s'étant pas enregistré à l'issue du dépôt est invité, par e-mail, à procéder à la création d'un compte. Le **Courrier** est mis en attente d'envoi durant un délai maximum de 12 (douze) heures, à l'issue duquel il est envoyé.

Chaque **Utilisateur** ne peut créer et détenir qu'un seul compte par adresse e-mail.

La création d'un compte est obligatoire pour un **Destinataire** souhaitant consulter l'archive de sa/ses courriers reçus. L'adresse e-mail doit être celle utilisée pour l'envoi de son/ses **CRE**

Le compte **Utilisateur** permet des avantages nombreux tant au niveau de l'utilisation du **Service**, que de la sécurité ou encore de la traçabilité des informations. Il permet notamment, de ne pas avoir à remplir systématiquement le formulaire de renseignement pour accéder au **Service**. De même, le bénéficiaire d'un compte dispose d'un espace sécurisé permettant d'accéder rapidement à l'archivage des **Courriers**, de leur suivi et à l'ensemble des preuves légales associées (avis de dépôt, envoi, avis de non réclamation, refus et accusé de réception). Il offre la possibilité de constituer et d'accéder à un carnet d'adresses. Un compte donne également accès à d'éventuelles offres promotionnelles et avantages tarifaires.

L'**Utilisateur enregistré** peut demander en cas de perte ou d'oubli, la réinitialisation de son mot de passe, en cliquant sur le lien prévu à cet effet. La procédure lui est indiquée à l'adresse e-mail associée à la création de son **Compte**.

En créant un compte, l'**Utilisateur** consent à accepter les courriers recommandés par voie électronique émises depuis Recommandé.com

Méthodes d'identification et d'authentification avancées

L'**Utilisateur enregistré** a la possibilité de renforcer la sécurité de son compte par des moyens d'identification et d'authentification prévus à cet effet. Il a, selon le cas, la possibilité ou l'obligation de faire garantir son identité, de façon substantielle et/ou élevée, au sens du règlement eIDAS n°910/2014/UE du 23 Juillet 2014.

Identification substantielle

L'identification à degré de confiance substantiel du **Destinataire** est un prérequis à la réception d'un **CRE**. Cette formalité est systématiquement proposée par le **Service** au **Destinataire** non enregistré ou n'ayant jamais reçu de **CRE** via Recommandé.com. Une fois validée, elle est dispensée à l'**Utilisateur enregistré** pour les réceptions futures.

L'identification substantielle peut être également effectuée à tout moment par l'**Utilisateur enregistré** à partir de son Espace personnel. Cette dernière implique la vérification de plusieurs éléments d'identité :

- S'il s'agit d'un particulier ou d'un non-professionnel, sont requis une copie de sa pièce d'identité (Carte Nationale d'Identité, Passeport, Carte de Séjour) et un enregistrement vidéo ou photo de son visage, saisi en direct.
- S'il s'agit d'une personne morale, sont requis, le KBIS, ainsi que les éléments d'identité de la personne attestant sur l'honneur d'être mandaté par le représentant légal de la société pour le compte professionnel. Ces derniers sont constitués d'une copie de sa pièce d'identité (Carte Nationale d'Identité, Passeport, Carte de Séjour) et d'un enregistrement vidéo ou photo de son visage, saisi en direct. Une attestation sur l'honneur du statut de mandataire est demandée.

Identification élevée

L'identification à degré de confiance élevé est une option présentée à l'**Utilisateur enregistré**, à partir de son Espace personnel. Dans le cadre du **Service** proposé, sa validation implique la combinaison de 3 (trois) étapes :

- La vérification en face à face de l'identité de l'**Utilisateur**, preuve(s) d'identité à l'appui, par le prestataire des services postaux.
- La réception par ce dernier d'un **Courrier** recommandé papier contenant un identifiant unique à 6 (six) chiffres générés par Recommandé.com.
- La saisie du code sur le **Site** par l'**Utilisateur enregistré** dans un délai de 30 (trente) jours.

L'identification élevée est une option non obligatoire payante, dont les modalités sont précisées sur le site.

Il convient de préciser que la valeur probante de l'identification élevée prévaut à celle de l'identification substantielle,

Authentification à double facteur

À tout moment, l'**Utilisateur enregistré** a le choix de renforcer la sécurité de son compte en activant l'authentification à deux facteurs à partir de son espace personnel. Cette solution d'authentification consiste à demander à l'**Utilisateur enregistré**, lorsqu'il se connecte, en plus de ses codes d'accès, un code éphémère par une application de double authentification qu'il a lui-même téléchargé.

3. Offre

Description du Service

Le **Service** proposé permet à l'**Expéditeur** de déposer numériquement sur le **Site** un **Courrier** en vue d'être envoyé à un ou plusieurs **Destinataires**, en recommandé, avec ou sans **AR**, sous forme électronique ou hybride, soit rematérialisé en papier. Inversement, il permet à un **Destinataire** de recevoir un **Courrier** recommandé, sous forme électronique, directement via l'interface en ligne du **Site** Recommandé.com ou sous forme papier à l'adresse indiquée par l'**Expéditeur**.

Le **CRE** est saisi, déposé, envoyé et délivré par Recommandé.com sous forme numérique.

Le **CRH** est saisi et déposé sous forme numérique par Recommandé.com. La prise en charge de l'impression et de la mise sous pli est assurée par le partenaire Maileva, l'affranchissement, l'acheminement et la remise de la lettre sont assurées par le prestataire de services postaux autorisé dans les conditions fixées par l'article L. 3 du code des postes et des communications électroniques.

Etape 1 : la saisie et le dépôt du Courrier

L'**Expéditeur** a le choix d'importer numériquement son **Courrier** sur le **Site** en considérant les limites de taille et de format de fichier indiqués sur le **Site**, d'utiliser un modèle prédéfini ou encore d'écrire le contenu de sa lettre via l'interface de saisie du **Site**.

Le dépôt est validé après que le paiement soit effectif. Le **Courrier** recommandé déposé est horodaté. L'**Expéditeur** reçoit par e-mail une confirmation de dépôt, autrement nommée « avis de dépôt ».

Etape 2 : l'envoi du Courrier

Il est entendu que les informations du **Destinataire**, convenablement renseignées par l'**Expéditeur**, sont une condition nécessaire à la délivrabilité ou à l'acheminement du **Courrier** recommandé. L'Expéditeur réside en France Métropolitaine ou dans un des Départements d'Outre-Mer suivants : Guadeloupe, Guyane, Mayotte, Martinique ou La Réunion.

- En CRE :

En utilisant le **Site**, l'**Expéditeur** mandate Recommandé.com pour recueillir auprès du **Destinataire** non professionnel son consentement à recevoir par voie électronique les courriers recommandés, conformément à l'article L. 100 du Code des Postes et des Communications Electroniques. Cette formalité est un prérequis obligatoire à la réception d'un **CRE** par ce dernier. L'accord obtenu est enregistré et vaut pour la réception des futures CRE.

Lorsqu'il y a absence de consentement de la part du Destinataire non professionnel, si celui-ci est inconnu du Service et si les conditions techniques sont réunies, Recommandé.com ne fait pas facturer à l'Expéditeur l'excédent tarifaire correspondant au renvoi papier.

Dans les autres cas, le tarif applicable est celui du CRH, sous réserve que l'Expéditeur accepte cette modalité de renvoi.

Si l'adresse postale du Destinataire n'est pas mentionnée, Recommandé.com transmet à l'Expéditeur un e-mail l'invitant à la renseigner dans un délai de 5 (cinq) jours. Au-delà de ce délai, l'envoi papier n'est plus assuré et est rendu impossible.

Lorsque le **Destinataire** est déjà connu du **Service** pour ne pas avoir autorisé son consentement, le mode d'envoi proposé à l'**Expéditeur** est le **CRH**. Si ce dernier est accepté, Recommandé.com consulte une nouvelle fois le **Destinataire** après validation du dépôt. En cas d'acceptation du format électronique par ce dernier, Recommandé.com envoie le courrier électroniquement et crédite l'**Expéditeur** de la différence du montant des 2 (deux) prestations, sous forme d'un avoir utilisable 12 (douze) mois à compter de sa réception.

- En CRH :

En utilisant le **Site**, l'**Expéditeur** mandate Recommandé.com pour effectuer l'ensemble des opérations nécessaires au bon acheminement de son **CRH**.

L'envoi en CRH est possible selon les conditions suivantes :

- L'adresse postale du **Destinataire** est renseignée. Celle-ci est située en France Métropolitaine, dans les principautés d'Andorre et Monaco ou dans les Départements d'Outre-Mer suivants : Guadeloupe, Guyane, Mayotte, Martinique et La Réunion.
- Le courrier papier n'excède pas 58 pages.

Etape 3 : Procédure de réception

La réception d'une lettre recommandée, qu'elle soit délivrée sous forme numérique ou papier, est soumise à la législation française. La force probante de la lettre peut être reconnue si le **Destinataire** est un résident français ou résident d'un pays qui reconnaît la valeur du **Courrier** recommandé.

- Réception d'un CRE :

Le **Destinataire** reçoit de la part de Recommandé.com une notification par e-mail lui indiquant qu'un **CRE** lui est adressé et qu'il a la possibilité de le télécharger depuis le **Site**.

Le **Destinataire** dispose de 15 (quinze) jours, à compter du lendemain de l'envoi de la notification de réception par Recommandé.com, pour l'accepter et y accéder.

Si le **Destinataire** a manifesté son consentement à recevoir des **Courriers** recommandés par voie électronique et accepte l'ouverture de la lettre, Recommandé.com procède à la vérification substantielle de son identité conformément à aux exigences de l'article 44 du règlement eIDAS n° 910/2014.

La réception d'un **CRE** peut être opérée sans restriction géographique

Selon le cas, Recommandé.com envoie à l'**Expéditeur** un avis de refus, de non réclamation, de non distribution, ou si l'**Expéditeur** a souscrit à l'option **AR**, un avis de réception.

- Réception d'un CRH :

Pour le format papier, le **Destinataire** dispose de 15 (quinze) jours à compter de la date du premier passage de la Poste, pour récupérer le **Courrier** recommandé au guichet postal.

Dans le cas de la réception d'un **CRH**, le **Courrier** recommandé est acheminé et remis par un prestataire de services postaux autorisé dans les conditions fixées à l'article L.3 du code des postes et des communications électroniques, au destinataire contre signature et en mains propres, conformément aux dispositions de l'article L.100 du code des postes et des télécommunications électroniques

- Le CRE eIDAS

En comparaison avec le **CRE** standard proposé par le **Service**, le **CRE** qualifié **eIDAS**, au sens du règlement européen du même titre, se distingue par les exigences suivantes : l'identité de l'**Expéditeur** est vérifiée avec un degré élevé, procédure autrement nommée identification élevée et ce dernier est authentifié par la méthode à double facteur.

Dans le cas où le **CRE** est adressé à un **Destinataire** déjà enregistré et dont l'identité a été vérifiée au sens du règlement européen eIDAS, l'authentification de ce dernier est exigée par le biais de la méthode à deux facteurs.

4. Obligations et responsabilités

Obligations de Recommandé.com

Lors du dépôt du **Courrier** sur le **Site** par l'**Expéditeur**, Recommandé.com s'engage à crypter le contenu à l'aide d'un procédé permettant d'en garantir l'intégrité, de le sauvegarder sur ses infrastructures techniques redondées, d'horodater (apposition d'une contremarque de temps) le **Courrier** et d'archiver chaque élément pour le compte de l'**Utilisateur**.

Recommandé.com s'engage à garantir le secret des correspondances et à transmettre après chaque étape, les preuves de dépôt, d'envoi, d'avis de non réclamation, de refus ou d'AR, en fonction de chaque cas de figure.

Obligations de l'Expéditeur

L'**Expéditeur** est tenu responsable du contenu des **Courriers** qu'il envoie et des conséquences induites par ses actions. Il s'engage à ce que le contenu de son **Courrier** ne soit pas en violation avec la loi française, ne porte pas atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à l'intégrité des tiers. Il garantit de ne pas envoyer des messages contenant des virus informatiques ou tout autre programme pouvant porter atteinte au bon fonctionnement du **Service**. Recommandé.com se réserve la possibilité d'exercer toute voie de droit à l'encontre des personnes portant atteinte au **Service** et plus généralement aux droits de Recommandé.com

Avant tout dépôt, il s'engage à prendre connaissance de l'aperçu de son message, à le visualiser et à le vérifier dans son intégralité.

Responsabilités

- L'utilisateur

Les équipements informatiques permettant l'accès au Site et au Service sont à la charge de l'Utilisateur. D'une manière générale, ce dernier est responsable de l'ensemble des coûts et des frais de connexion nécessaires à l'accès au **Site** et au **Service**. L'**Utilisateur** s'engage à ne pas entraver le bon fonctionnement du **Site** de quelque manière que ce soit.

L'**Utilisateur** est entièrement garant des accès et de l'usage qu'il fait de l'adresse e-mail associé à son profil. Il est le seul responsable des conséquences de l'absence d'actualisation de son compte qu'il peut modifier à tout moment selon la procédure indiquée par le site. L'**Utilisateur enregistré** est le seul garant de la confidentialité et de l'utilisation de son **Compte** ainsi que de ses **Codes d'accès**.

Les informations permettant la création d'un **Courrier** engagent la seule responsabilité de son **Expéditeur**. Toute réclamation ayant pour objet une contestation du contenu de la lettre ne saurait être prise en charge par Recommandé.com. D'une manière générale, Recommandé.com n'est pas responsable du contenu ainsi que la valeur juridique attendue, émanant du contenu des **Courriers** envoyés.

Il est de la responsabilité de l'**Expéditeur** de s'assurer de la validité de l'adresse électronique du **Destinataire** lors de l'envoi du **CRE**, distribué numériquement, tout comme de l'adresse postale du **Destinataire** lors de l'envoi d'un **CRH**, distribué par les services postaux. La responsabilité de l'envoi du **Courrier** et des vérifications qui sont liées incombe exclusivement à l'**Expéditeur**. Recommandé.com n'est pas responsable des erreurs, omissions commises par l'**Expéditeur**.

L'acceptation du principe du **CRE** dans le cas d'un **Destinataire** particulier inconnu, du **CRE** lui-même et du **CRH** relèvent de la seule responsabilité du **Destinataire**.

- [Recommandé.com](#)

Recommandé.com ne saurait être tenu responsable, à défaut d'une opposition préalablement notifiée par lettre recommandée avec **AR**, de fausses déclarations et ou d'usurpation d'identité effectuées par un **Expéditeur** ou par un **Destinataire**.

Recommandé.com ne saurait être tenu responsable de l'indisponibilité des infrastructures de l'**Expéditeur** et/ou du **Destinataire**, notamment en ce qui concerne les limites imposées par les prestataires de messagerie quant à la taille limite des **Courriers**, pièces jointes comprises, ainsi que les boîtes e-mail de réception saturées.

Recommandé.com ne saurait être tenu responsable des dysfonctionnements ou de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure au sens défini par les juridictions françaises, et en particulier en cas de catastrophe naturelle, d'intempérie, d'actes de terrorisme, de guerre, d'émeute, de grève, de décision d'une autorité administrative ou gouvernementale.

Recommandé.com décline sa responsabilité en cas de bugs informatiques, d'interruption, de suspension, de réduction ou de perturbations de son hébergeur, des réseaux électriques, de communication électronique, et de toute perturbation émanant de ses prestataires, entravant le bon fonctionnement de son **Service**, mais aussi en cas d'utilisation malveillante entraînant des dommages directs ou indirects, notamment des pertes de données.

Recommandé.com n'est pas responsable en cas d'incident de distribution du courrier électronique imprimé sur papier, qui est sous la responsabilité du prestataire de services postaux.

Recommandé.com n'est pas responsable des préjudices, notamment, financiers, commerciaux, marketing, informatiques, pouvant résulter de l'inexécution des conditions présentes.

Dans le cas d'un manquement avéré à ses obligations au regard des présentes **CGUV (ou en cas de non distribution ou d'avarie du Courrier)**, Recommandé.com s'engage à rembourser la somme correspondant au prix payé par l'**Expéditeur** pour l'envoi du **Courrier** concerné.

[Secret des correspondances](#)

Conformément à l'article L. 32-3 du Code des Postes et des Communications Electroniques, Recommandé.com et tout partenaire de Recommandé.com s'engagent à respecter le secret des correspondances et en particulier le contenu du **Courrier**, l'identité de l'**Expéditeur** et du **Destinataire** et les éventuelles pièces jointes.

Les seuls cas où il pourra être porté atteinte au secret des correspondances sont ceux prévus par la loi.

[5. Réclamations](#)

- [CRE](#) :

L'**Utilisateur** peut adresser gratuitement ses réclamations en ligne via le menu « Besoin d'aide ». Les réclamations sont admises dans un délai maximum de 12 (mois) suivant le dépôt du **Courrier** sur le **Site**.

- CRH :

Le prestataire de services postaux chargé de la distribution est tenu d'informer le **Destinataire** de la mise en instance de l'envoi imprimé sur papier pendant un délai de quinze jours à compter du lendemain de la présentation, ainsi que du lieu où l'envoi peut être retiré. La preuve de distribution, le cas échéant, est retournée à l'**Expéditeur**.

Recommandé.com n'est pas en mesure d'assurer le suivi après-vente du CRH non réceptionné qui est sous la responsabilité entière du prestataire de services postaux.

Notamment, Recommandé.com n'est pas responsable des délais de distribution du prestataire de services postaux. Pour information, le prestataire de services postaux précise les modalités suivantes :

« A titre indicatif, le délai prévu pour la distribution des Lettres recommandées nationales est de 2 jours ouvrables et de 4 jours ouvrables pour les Lettres recommandées Internationales vers l'Union Européenne, 7 jours vers le reste du monde). Ces délais ne font l'objet d'aucun engagement contractuel.

Le délai de distribution court à compter de la date indiquée sur la preuve de dépôt jusqu'à la date de première présentation de la Lettre recommandée au destinataire, sauf en cas de fait non imputable à La Poste (notamment jours d'interdiction de circuler, jours fériés, en France ou à L'international, rétention en douanes, cas de force majeure...). »

Résiliation

Dans le cas où un **Utilisateur**, **Expéditeur** ou **Destinataire**, ne respecterait pas les présentes **CGUV** ou dans le cas d'un incident de paiement, Recommandé.com se réserve le droit, sans préavis, sans aucune indemnisation et sans préjudice d'autres recours quels qu'ils soient, de suspendre tout ou partie de l'accès au **Service** et au **Site**, de clôturer le **Compte** de l'**Utilisateur**, de bloquer toute nouvelle demande d'inscription et de création de **Compte Utilisateur** et/ou de considérer le présent contrat résilié de plein droit.

L'**Utilisateur** peut, à tout moment, résilier son compte. Pour ce faire, l'**Utilisateur** envoie à Recommandé.com un **Courrier recommandé**, par voie **électronique** à l'adresse e-mail resiliation@recommande.com ou via le menu « Nous contacter » du **Site** ; par voie **hybride ou papier** à l'adresse 5 Rue Des Suisses - 75014 PARIS

Dans tous les cas, la sauvegarde des données du **Compte Utilisateur** relève de la responsabilité de l'**Utilisateur**. La résiliation du **Compte Utilisateur** prendra effet dans un délai de 21 (vingt et un) jours. En cas de décès et après réception d'un avis de décès, Recommandé.com pourra procéder à la résiliation du **Compte Utilisateur** concerné. Il en est de même dans le cas de la cessation ou de la liquidation de l'activité d'un **Utilisateur** professionnel. Sur décision de justice ou suite à une requête en bonne et due forme d'un notaire en charge de la succession d'un de ses **Utilisateurs**, Recommandé.com sera autorisée à transférer le contenu d'un **Compte Utilisateur** et/ou à en permettre l'accès.

6. Droit de rétractation

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du code de la consommation, un **Utilisateur** particulier ne dispose pas de droit de rétractation pour un service dont l'exécution a commencé avec son consentement. En utilisant le **Service**, l'**Utilisateur** renonce donc à toute demande de rétractation. La facturation du **Service** ne saurait être invalidée pour des raisons n'incombant pas à

Recommandé.com, notamment en cas de non-réception d'un **Courrier** recommandé par son **Destinataire**.

7. Prix et modalités de paiement

Prix

Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande. Les prix s'entendent en euros, Toutes Taxes Comprises (TTC). Ils sont disponibles à l'adresse suivante : <http://recommande.com/page/nos-tarifs>

Des promotions tarifaires pourront être proposées et détaillées sur le **Site** aux **Utilisateurs enregistrés**. Elles seront soumises à des conditions de validité.

Modalité de paiement

Le moyen de paiement proposé sur le **Site** est la carte bancaire. La liste des cartes bancaires acceptées est détaillée sur le **Site**.

Le paiement est effectué via un prestataire habilité à cet effet au travers d'une transaction sécurisée par des requêtes https (protocole ssl).

Recommandé.com est autorisé à suspendre et/ou à annuler toute commande en cas d'incident de paiement.

8. Archivage des Courriers

L'accès à l'archivage des éléments d'un **Courrier** par l'**Utilisateur enregistré** se fait via son **Espace Utilisateur**.

Les éléments archivés pourront être communiqués aux **Utilisateurs non enregistrés** par le biais d'une demande formulée au service clients selon les modalités précisées sur le site. Le **Destinataire non enregistré**, devra obligatoirement créer un compte et s'identifier de façon substantielle afin d'accéder à ses archives.

La création d'un compte permet le rapatriement de tous les éléments archivés et associés à un compte par Recommandé.com.

Les éléments sauvegardés pour le **CRE**, par défaut pour une durée de 3 (trois) ans, sont :

- Le **Courrier**,
- La facture,
- L'avis de dépôt,
- L'avis de non réclamation le cas échéant,
- L'avis de refus le cas échéant,
- L'avis de non distribution, le cas échéant,
- Le cas échéant l'**AR**, dans le cas d'un CRE avec option **AR**.

Les éléments archivés pour le **CRH**, par défaut pour une durée de 3 (trois) ans, sont :

- Le **Courrier**,
- La facture
- L'avis de dépôt

9. Données personnelles

Recommandé.com s'engage à protéger la vie privée des **Utilisateurs** du **Service**. Le présent article décrit la manière dont Recommandé.com, en sa qualité de responsable du traitement, collecte et traite les données personnelles des **Utilisateurs**.

Collecte des données personnelles :

Recommandé.com est amené à collecter les données personnelles des **Utilisateurs** dans les cas où ces données sont nécessaires notamment pour la création d'un **Compte Utilisateur** ou pour l'utilisation du **Service**.

Recommandé.com pourra utiliser les données personnelles des **Utilisateurs** pour les finalités suivantes :

- La création d'un **Compte Utilisateur**
- Permettre aux **Utilisateurs** d'accéder au **Service**
- La gestion technique du **Site**
- La gestion des commandes
- La gestion des paiements
- La gestion des offres promotionnelles
- L'élaboration de statistiques relatives à l'utilisation du **Service**
- Contacter les **Utilisateurs**

Destinataires des données personnelles traitées :

Les données utilisées dans ce cadre sont destinées à l'usage du **Service** et ne peuvent être communiquées qu'aux tiers qui participent à la réalisation du **Service**, pour les besoins de ce **Service**. L'**Utilisateur** autorise Recommandé.com à procéder à cette communication. En cas d'utilisation de données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale, Recommandé.com en informe l'**Utilisateur** et prend en compte son éventuel refus.

Recommandé.com peut éventuellement être amené à communiquer à des tiers des données personnelles concernant les **Utilisateurs** lorsqu'une telle communication est requise par la loi, une disposition réglementaire ou une décision judiciaire, ou si cette communication est nécessaire pour assurer la protection et la défense de ses droits.

Durée de conservation :

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Liberté », Recommandé.com s'engage à conserver les données personnelles des **Utilisateurs** uniquement pour une durée strictement nécessaire à la mise en œuvre du **Service**.

Droits de l'Utilisateur :

L'**Utilisateur** dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données traitées dans le cadre du **Service**, ainsi que du droit de s'opposer au traitement de ses données, sous réserve de disposer d'un motif légitime. L'**Utilisateur** a par ailleurs le droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès.

L'**Utilisateur** peut adresser ses demandes à Recommandé.com par écrit via le menu « Nous contacter » du **Site** et à l'adresse 5 Rue Des Suisses - 75014 PARIS.

10. Cookies

Recommandé.com collecte et stocke les données de navigation de l'**Utilisateur** afin d'améliorer le **Service** proposé sur le **Site** à l'aide de cookies.

Les cookies sont des fichiers inscrits, lors de la navigation sur Internet, sur le disque dur du terminal de l'internaute. Ils livrent entre autres des informations sur les pages consultées, la date, l'heure.

Recommandé.com pourra placer sur la machine de l'internaute différents types de cookies :

- Ceux destinés à améliorer la navigation sur le **Site**,
- Ceux permettant de procéder à des analyses statistiques et dont les résultats sont traités de manière anonyme,
- Ceux liés aux partenaires commerciaux de Recommandé.com, permettant de cibler les annonces publicitaires au regard des précédentes navigations effectuées à l'aide du terminal.

L'internaute peut s'opposer à l'enregistrement de cookies ou être sensibilisé avant d'accepter ces derniers en configurant son navigateur. L'**Utilisateur** peut refuser les cookies en modifiant les paramètres de son navigateur. Le refus des cookies pourra néanmoins altérer l'expérience de l'**Utilisateur** et l'empêcher d'accéder à certaines des fonctionnalités du **Site**.

11. Propriété intellectuelle

Le **Site** et son contenu, y compris les éléments de sa charte graphique, sont la propriété exclusive de Recommandé.com et sont protégés par le Code de la Propriété Intellectuelle. Toute modification, copie, ou reproduction est formellement interdite sans l'accord préalable écrit de Recommandé.com. La marque Recommandé.com est la propriété exclusive d'HIGHROAD.

12. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes **CGUV** ainsi que les relations entre l'**Utilisateur** et Recommandé.com sont régies par le droit français.

A défaut de règlement amiable, tout litige né de l'exécution des présentes CGUV ou en relation avec les présentes CGUV seront soumises aux juridictions compétentes françaises.

Politique de confidentialité et de protection des données

Recommandé.com

INTRODUCTION

La confidentialité et la protection de vos données personnelles font l'objet de la plus haute importance pour RECOMMANDÉ.COM, marque de la société HIGHROAD proposant un service de lettres recommandées en ligne. Nous nous assurons que les moyens organisationnels et techniques mis en place respectent vos droits relatifs à la protection des données.

Cette politique décrit nos mesures mises en place concernant la gestion, le traitement et le stockage de vos données personnelles.

DEFINITION

Une « donnée personnelle » est une information relative à une personne physique identifiée ou pouvant l'être, directement ou indirectement, à partir de cette donnée.

Le « traitement » d'une donnée personnelle désigne l'ensemble des opérations effectuées sur cette donnée, qu'importe la méthode utilisée.

Le « responsable du traitement » est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.

Le « sous-traitant » est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

RESPONSABLE DU TRAITEMENT

HIGHROAD est le responsable du traitement des données personnelles collectées directement ou indirectement auprès des visiteurs du site RECOMMANDÉ.COM.

CONSENTEMENT

En utilisant nos services, vous acceptez que HIGHROAD collecte, traite, stocke et/ou utilise vos données personnelles comme décrit ci-après.

DONNES PERSONNELLES COLLECTÉES

Afin d'assurer le service de lettres recommandées en ligne, RECOMMANDÉ.COM collecte des données personnelles soit en ligne, soit hors ligne. La présente politique est applicable qu'importe la méthode de collecte des données personnelles.

Lorsque vous utilisez nos services, les données suivantes sont collectées :

Utilisateur Professionnel	Utilisateur particulier
<ul style="list-style-type: none">• Civilité,• Nom, prénom,• Adresse e-mail,• Adresse postale,• Numéro de téléphone• Copie Pièce d'identité valide• Photo ou vidéo de l'utilisateur• Adresses IP• Lettre recommandé• ID appareil (smartphone, ordinateur portable ...) utilisé• Preuve d'envoi, de réception et de refus du recommandé électronique	
Données d'immatriculation du professionnel : <ul style="list-style-type: none">• Raison Sociale• SIRET• Date d'immatriculation• Forme Juridique• Capital• Adresse siège sociale• Code d'activité (APE)• Nom, prénom, du représentant légal• Copie extrait KBIS, RNA (Registre national des associations)	

COOKIES

Nous sommes susceptibles de collecter et de traiter des informations concernant votre visite sur le site RECOMMANDÉ.COM via des cookies afin d'améliorer les services de RECOMMANDÉ.COM.

Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un fichier d'information envoyé sur votre navigateur et totalement enregistré sur votre terminal (smartphone, ordinateur). Il contient des informations telles que : votre fournisseur d'accès internet, votre système exploitation, votre adresse IP. Il permet de faciliter votre navigation sur le site, en vous évitant, par exemple de renseigner à chaque fois les mêmes informations (langue utilisée, taille de caractères ...)

UTILISATION DES COOKIES

RECOMMANDÉ.COM peut utiliser des cookies afin de :

- Faciliter la navigation sur le site
- Analyser l'audience du site et en tirer des statistiques
- Améliorer l'expérience utilisateur

CONTRÔLE DES COOKIES

Chaque visiteur du site RECOMMANDÉ.COM est libre de gérer ses cookies en paramétrant son navigateur pour autoriser ou non l'utilisation de cookies. Il peut également supprimer, quand il le souhaite, les cookies enregistrés sur son terminal.

UTILISATION DE VOTRE WEBCAM

Une des procédures de vérification d'identité fournies par RECOMMANDÉ.COM dans le cadre de son service de lettres recommandées en ligne, nécessite l'utilisation de la webcam du terminal (ordinateur, smartphone). Une autorisation est explicitement demandée à l'utilisateur, au moins à la première utilisation du service par ce dernier.

Celui-ci peut, à tout moment, modifier l'accès à sa webcam en accédant aux paramètres de son navigateur.

FINALITES DES TRAITEMENTS

Les données personnelles collectées par RECOMMANDÉ.COM ont les finalités suivantes :

- Vous permettre d'ouvrir un compte
- Vous permettre de nous contacter
- Vous permettre de faire appel à notre support
- Vous permettre d'envoyer une lettre recommandée en ligne
- Vous permettre de recevoir une lettre recommandée en ligne
- Vous permettre d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités proposées par le site
- Vous permettre d'accéder à toute finalité liée à celles citées ci-dessus.
- Analyser votre utilisation de nos services
- Prévenir, détecter, interdire et enquêter sur toutes activités jugées illégales et pouvant porter atteinte à la sécurité de l'ensemble du service RECOMMANDÉ.COM
- Respecter nos obligations légales et réglementaires

NEWSLETTERS et EMAIL MARKETING

Nous traitons vos données personnelles suite à votre accord explicite dans le cadre de nos newsletters et nos emails marketings.

Un lien de désinscription est présenté dans chaque emails marketings et chaque newsletter.

Pour ceux, souhaitant ne plus recevoir de newsletters et d'emails marketing, il suffit de cliquer sur le lien de désinscription figurant dans chacun des emails de ce type.

DECLARATION À LA CNIL

La présente politique a été faite, préalablement à sa publication, l'objet de déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 2008646.

DESTINATAIRES DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Vos données personnelles collectées sont destinées à HIGHROAD et aux sociétés sous-traitantes auxquelles HIGHROAD fait appel dans le cadre de l'exécution de ses services. HIGHROAD, assure la conformité de l'ensemble de ses sous-traitants avec les exigences en matière de protection des données.

HIGHROAD, ne transmet, en aucun cas, vos données personnelles à des tiers, à des fins de marketing ou des fins commerciales.

HIGHROAD peut être contrainte à divulguer vos données personnelles par une autorité gouvernementale ou réglementaire dans le cadre d'obligations judiciaires ou gouvernementales. HIGHROAD vous informera de toute requête de ce type, s'il y est légalement autorisé.

CONSERVATION DES DONNEES PERSONNELLES

HIGHROAD collecte et stocke vos données personnelles dans le cadre de l'exécution de ses services de recommandé électronique conformément à l'article L. 100 du Code des Postes et des Communications Electroniques du 7 octobre 2016.

DUREE

HIGHROAD stocke vos données pendant le temps nécessaire à l'exécution de ses services. La durée de conservation varie en fonction de la donnée personnelle elle-même :

Données personnelles	Détails	Durée de conservation
Données relatives à l'envoi d'une lettre recommandée en ligne Les données relatives à l'envoi d'une lettre recommandée en ligne sont conservées afin de fournir des preuves en justice le cas échéant. Ci-dessous, l'ensemble des données conservées :		
Coordonnées expéditeurs et destinataires	Coordonnées expéditeur et destinataire d'une lettre recommandée envoyée via RECOMMANDÉ.COM	10 ans
Lettre horodatée envoyée et/ou reçue	La lettre déposée par l'expéditeur est horodatée lors du dépôt afin d'assurer l'intégrité et l'authenticité de la lettre déposée. La lettre reçue par le destinataire est horodatée lors de la réception afin d'assurer l'intégrité et l'authenticité de la lettre réceptionnée.	
Avis d'envoi, de réception et de refus du recommandé électronique	Il s'agit des différentes preuves envoyés à l'expéditeur du recommandés	
Identité de l'expéditeur et du destinataire	Les éléments fournis par l'expéditeur et le destinataire afin de faire vérifiée leur identité auprès de nos services	
Données relatives à la navigation sur le site RECOMMANDÉ.COM		
Données statistiques		28 mois
Données relatives à la création d'un compte utilisateur sur le site RECOMMANDÉ.COM		
Informations d'un utilisateur avec compte	Nom, prénom, email, adresse postale, numéro de téléphone, éléments ayant permis la vérification d'identité si ces infos ne sont pas liées à une lettre recommandée envoyée ou reçue par l'utilisateur depuis moins de 10 ans.	3 mois après la fermeture du compte

STOCKAGE DES DONNEES

HIGHROAD stocke l'ensemble de ses bases de données exclusivement sur des serveurs situés au sein de l'union Européenne.

SECURITE

HIGHROAD accorde la plus grande importance à la sécurité de vos données personnelles. Nous mettons en place toutes les mesures techniques (cloisonnement réseaux, pare-feux, hébergement physique adaptée, redondance, SSL/TLS ...) et organisationnelles (Accès stricts et nominatifs, politique de sécurité, procédure ...) afin d'en assurer l'intégrité, la confidentialité et la qualité.

HIGHROAD met en place les mesures nécessaires au traitement de vos données afin que celles-ci soient protégées contre toute perte, accès non autorisé, altération, destruction, divulgation, utilisation détournée.

Par ailleurs, l'ensemble du personnel HIGHROAD ayant accès à vos données personnelles est lié par un devoir de confidentialité. Tout manquement, à ce devoir de confidentialité, est passible de sanctions pouvant aller jusqu'à des poursuites judiciaires.

Cependant, malgré toutes les précautions et mesures prises pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos données, HIGHROAD ne peut garantir l'infaillibilité de ces mesures contre toute erreur pouvant intervenir lors du traitement de ces données, au vu des risques possibles d'un piratage informatique. Ainsi, en cas de faille de sécurité impactant RECOMMANDÉ.COM, HIGHROAD s'engage à prévenir le plus vite possible l'ensemble de ses utilisateurs, et à réunir tous ses efforts pour neutraliser et minimiser les impacts d'une quelconque attaque.

A noter que tout individu tentant d'exploiter une quelconque faille de sécurité s'exposera à un dépôt de plainte et/ou une action en justice de la part de HIGHROAD.

Aussi, HIGHROAD, attire l'attention de chaque utilisateur du site RECOMMANDÉ.COM sur la responsabilité qui lui incombe concernant la confidentialité de ses paramètres d'accès au site et des informations présentées sur son compte utilisateur.

DROITS À LA PROTECTION DES DONNEES

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de suppression et d'opposition à vos données personnelles.

Toute demande de ce type devra être faite selon les moyens détaillés dans la section **CONTACT** Toute demande devra être suivie d'une vérification d'identité auprès de nos services afin de nous assurer que la demande provient bien de vous.

MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES

HIGHROAD se réserve le droit de modifier cette politique, notamment en cas de changement réglementaire ou pour les besoins de RECOMMANDÉ.COM. Nous vous invitons à consulter régulièrement cette politique, disponible sur <https://recommande.com>, afin de vous tenir informé des traitements effectués sur vos données personnelles.

CONTACT

Vous pouvez nous contacter via notre formulaire de contact à <https://recommande.com/fr/nous-contacter>
ou vous pouvez directement envoyer un email à privacy@recommande.com