

Conditions d'utilisation des Prestations

1. Conditions de passation des commandes

Toute commande validée par le Prestataire est ferme, définitive et irrévocable, ne pouvant ainsi donner lieu à une annulation en tout ou partie.

Le Prestataire se réserve la faculté de refuser une commande notamment en cas de problèmes techniques.

L'accès au Portail nécessite l'utilisation du logiciel « PDF Creator ». Ce dernier est en téléchargement sur le Portail.

L'Utilisateur émet, via le Portail, les bons de commande relatifs aux prestations d'impression, de mise sous pli, d'affranchissement et de remise des courriers au Prestataire, et relatifs aux envois de courriers dématérialisés, ainsi qu'aux prestations associées.

2. Création de comptes Administrateurs/Utilisateurs

Le Client communique au Prestataire les coordonnées (nom et adresse électronique) des administrateurs et des Utilisateurs du Portail.

A la réception du fichier renseigné et transmis par le Client, le Prestataire crée les comptes administrateurs et Utilisateurs, et envoie les identifiants et les codes d'accès à chaque administrateur et Utilisateur par messagerie électronique.

Le compte administrateur permet d'accéder aux fonctionnalités suivantes :

- Consultation de l'historique des commandes,
- Edition de commandes d'envois de courriers,
- Utilisation des archivages et consultation des fichiers archivés,
- Accès d aux informations liées à l'abonnement (historique, rapports statistiques).

Le compte utilisateur permet d'accéder aux fonctionnalités suivantes :

- Edition de commandes d'envois de courriers,
- Utilisation des archivages et consultation des fichiers archivés,
- Le suivi des commandes en cours d'exécution et l'historique de ses propres commandes passées.

3. Exécution d'une commande d'impression, de mise sous plis, d'affranchissement et de remise au prestataire de services postaux des courriers

Les commandes d'envois de courriers concernent les catégories de courriers suivants :

- Les courriers dits « prioritaires » : envois de correspondances inférieures ou égales à 2 kilogrammes, dont le délai d'acheminement maximum est J+2
- Les courriers dits « recommandés » : envois recommandés (avec ou sans preuve de réception) de correspondances inférieures ou égales à 2 kilogrammes maximum et dont le délai d'acheminement maximum est J+2.
- Les courriers dits « non prioritaires » : concernent les envois de correspondances inférieures ou égales à 250 grammes avec des délais d'acheminements maximum de J+4.

L'envoi des courriers par voie postale s'effectue selon les étapes suivantes :

1^{ère} étape : paramétrage des conditions d'envoi par l'Utilisateur

L'Utilisateur charge son courrier et les éventuelles pièces jointes à envoyer et renseigne les paramètres suivants :

- Le type d'impression : noir et blanc ou couleur ; recto ou recto/verso
- Le type de mise sous pli : C4, C5 ou C5/6
- L'insertion de fond de page
- Les conditions d'envoi : lettre prioritaire ou non prioritaire
- Le cas échéant, précise le caractère recommandé avec, ou non, une preuve de réception
- Le cas échéant, précise le type d'archivage de son envoi, ainsi que la durée de cet archivage.

Ces paramètres sont modifiables à tout moment par l'Utilisateur, jusqu'à leur validation. Ils peuvent être complétés ultérieurement. De ce fait, la création d'un paramétrage peut être sauvegardée sur le Portail pour traitement ultérieur.

La validation finale de ces paramètres vaut émission de la commande au Prestataire.

2^{ème} étape : réception et exécution de la commande

A réception de la commande d'envoi émis par l'Utilisateur, le Prestataire exécute, conformément aux paramétrages effectués et sans modifications des fichiers téléchargés, les tâches suivantes :

- Impression des lettres,
- Mise sous pli des lettres, et, le cas échéant, apposition des coupons de recommandé,
- Affranchissement des plis selon le type d'envoi (lettre prioritaire ou non prioritaire) sélectionné par l'Utilisateur,
- Dépôt auprès du prestataire de services postaux du/des plis.

Le Prestataire, tout au long de l'exécution des commandes, informe en temps réel, via le Portail, l'Utilisateur de l'exécution de la prestation, de la prise en compte de la commande jusqu'à la remise au prestataire de services postaux.

4. Exécution d'une commande d'envoi de courriers dématérialisés

Cette Prestation concerne l'envoi de courriers dématérialisés simples ou recommandés. L'envoi de courriers dématérialisés s'effectue, au minimum, selon les étapes suivantes :

1^{ère} étape : paramétrage des conditions d'envoi par l'Utilisateur

L'Utilisateur charge son courrier et les éventuelles pièces jointes à envoyer et renseigne les paramètres suivants :

- Paramétrages des conditions d'envoi du courrier dématérialisé :
 - Courrier simple ou courrier recommandé avec preuve de réception
 - Durée de l'archivage
- Saisie de l'adresse email de son (ses) destinataire(s),

- Le cas échéant, renseigne les conditions de reprise éventuelle pour impression, mise sous pli, affranchissement et remise au prestataire de services postaux du courrier, en cas de non lecture du courrier dématérialisé par le destinataire.

2^{ème} étape : réception et exécution de la commande

A réception du bon de commande d'envoi émis par l'Utilisateur, le Prestataire notifie au(x) destinataire(s) de la présence d'un courrier dématérialisé et invite ce dernier à le consulter. A cet effet, le Prestataire communique au(x) destinataire(s) la marche à suivre ainsi que les identifiants et les codes d'accès permettant l'ouverture de ce courrier.

Il est précisé que ces identifiants et codes d'accès ont pour seule fonction de permettre la consultation des lettres et courriers dématérialisés. Ils ne donnent en aucun cas droit à effectuer des envois de courriers, que ce soit pas la voie classique ou dématérialisée.

3^{ème} étape : réimpression et envoi par voie postale, le cas échéant

En cas de non consultation du courrier dématérialisé recommandé avec preuve de réception dans un délai de quinze (15) jours suivant son émission, le Prestataire effectue l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise au prestataire de services postaux du courrier.

5. Suivi des commandes sur le Portail et Historique mensuel des commandes d'envoi

L'administrateur peut suivre l'exécution de l'ensemble des commandes émises via le Portail d'impression grâce à l'onglet de suivi des envois.

Les Documents et informations relatives aux commandes sont conservés par le Prestataire dans l'historique des commandes, pendant la durée du Contrat.

Le Client vérifie mensuellement, à réception de sa facture, l'exactitude des informations figurant dans l'historique. En cas d'erreur dans l'historique, il peut en faire mention dans le constat d'anomalie de déroulement des Prestations.

6. Prestations associées : en OPTIONS

a. Traitement des courriers non délivrés

Le cas échéant, le Prestataire réceptionne les retours de courriers qui n'ont pu être transmis à leur destinataire. On parle de courrier non délivré dans les cas de figure ci-dessous :

- courrier dont l'adressage est erroné,
- courrier non réclamé par le destinataire.

Le traitement s'effectue au minimum comme suit :

- réception des retours
- mise à jour du suivi du pli dans le portail pour information auprès de l'Utilisateur
- numérisation et mise à disposition de l'Utilisateur des courriers non délivrés sur le Portail dans le cadre de l'archivage simple.

b. Archivage simple ou stockage

Le Client, par le biais du Portail, a la possibilité d'effectuer un archivage simple de ses Documents. Ces fichiers archivés sont consultables et réutilisables à tout moment par le Client. Les fichiers pouvant bénéficier de l'archivage simple sont au minimum :

- les fichiers envoyés
- les bordereaux de dépôt de pli
- les preuves de réception lorsqu'il s'agit d'un envoi en recommandé,
- les courriers non délivrés.

L'archivage simple contient donc au minimum la conservation du document et sa mise à disposition du Client pour consultation et / ou réutilisation.

c. Archivage des documents électroniques

Le service d'archivage permet au Client d'enregistrer leurs documents électroniques sur une plateforme sécurisée, et de les consulter directement en ligne.

La consultation des documents peut être faite à tout moment par l'Utilisateur.

Le Client, par le biais du Portail, a la possibilité d'effectuer un archivage de ses documents pour des durées, au choix, de 1, 3, 5, 10, et 30 ans. La durée de conservation des documents communiqués au Prestataire pour archivage sera librement choisie par le Client, sous sa seule responsabilité, parmi les différentes options proposées.

Ces fichiers archivés sont consultables et réutilisables à tout moment par le Client. Cet archivage comprend :

- l'horodatage,
- l'authentification du document
- la conservation de l'intégrité, de la traçabilité, et de l'inaltérabilité,
- la mise à disposition du fichier pour l'Utilisateur pour consultation et / ou réutilisation.

Le Prestataire s'engage à sécuriser ces fichiers, à conserver chaque fichier archivé.

Dans le cadre de la réalisation de cette prestation, le Prestataire n'assumera aucune responsabilité relative à l'identification et/ou l'authentification de l'expéditeur du document transmis pour archivage.

7. Assistance technique des utilisateurs

A partir du Portail, une page de support en ligne permet d'effectuer des demandes de support et de suivre leurs résolutions par les équipes techniques.

Au-delà de la Phase d'accompagnement, une prestation d'assistance technique des utilisateurs peut être contractualisée entre les Parties.

Une réponse de prise en charge de l'événement est effectuée dans les 4 heures après déclaration de l'incident (dans les horaires d'ouverture du support technique).