



Stampee

Conditions générales d'utilisation (CGU)
des services de confiance de
recommandé électronique Stampee

V 1.1

Niveau de confidentialité : C1 Public

L'historique du document est dans le tableau suivant :

Numéro de version	Commentaire	Date	Auteur
1.0	Version initiale du document	13/01/2025	Florian de Vault (Datasure)
1.1	Mise à jour suite à l'audit	07/05/2025	Maxence Kersten (Datasure)

Intégralité du présent accord

Le présent document concerne les conditions générales d'utilisation spécifique aux services de confiance, que toute personne doit accepter quand il envisage de recourir aux services de confiance de recommandé Stampee. Il ne représente pas l'intégralité de l'accord entre les services de recommandés, les abonnés (expéditeurs et destinataires) et les utilisateurs.

L'intégralité des obligations et engagement des services de recommandé est décrite dans sa Politique du service/Déclaration des pratiques du service publique (PS/DPS).

Les présentes CGU spécifiques complètent la Politique du service spécifique, ainsi que les CGV et CGU générales de Stampee.

Objet

Le présent document décrit les Conditions Générales d'Utilisation à destination des expéditeurs, destinataires du service ainsi que des tiers, souhaitant utiliser le service de recommandé et vérifier les preuves émises par Stampee.

Avant toute utilisation du Service, l'expéditeur, le destinataire ou le tiers reconnaît :

- Avoir pris connaissance des présentes CGU ;
- Disposer de la capacité juridique et des habilitations pour s'engager au titre des présentes CGU
- Accepter sans réserve les présentes CGU.

L'acceptation est matérialisée :

- en cliquant sur la case à cocher sur le site lors de la création d'un compte d'utilisateur ou avant la réception d'un document par le destinataire ;
- Le cas échéant, au travers d'une annexe ou renvoi par un contrat, devis, bon de commande ou tout document contractuel ;
- Implicitement, dès le premier usage d'une des composantes du service, étant ici rappelé que l'usage de l'une des preuves délivrées par le service en constitue une composante.

Les CGU sont mises à sa disposition par Stampee sur son site de publication. Elles peuvent être téléchargées au format PDF.

Informations de contact

Toute demande relative au service est à adresser au point de contact fourni à l'adresse suivante :

Service de recommandé

Le Service de recommandé permet à un expéditeur de transmettre des documents à un destinataire de façon sécurisée tout en générant des preuves d'envoi, mais également de réception, et éventuellement de refus ou de non-réclamation.

Accès au service

L'accès au Service nécessite de disposer d'équipements logiciels et matériels adaptés pour accéder au Service ; Ces équipements diffèrent selon le niveau de recommandé cible, le rôle et le moyen de vérification d'identité mis en œuvre.

Accès au service par API (Expéditeur « Client API »)

L'utilisation du Service au moyen de l'API nécessite la configuration du système d'information de l'abonné expéditeur selon les prescriptions de la Documentation. Il nécessite également, lors de la phase d'enrôlement (vérification initiale de l'identité au moyen d'une identification conforme à la politique), l'émission d'un certificat d'authentification émis par une autorité de certification.

L'authentification au service se fait au travers d'une double authentification :

- Par certificat d'authentification
- Par mot de passe servant à déchiffrer la clé privée de ce certificat

Accès au service par le navigateur (Expéditeurs « Utilisateur » et Destinataires « Utilisateurs » ou « Invités »)

Le service nécessite d'avoir un navigateur internet récent (Edge, Safari, Chrome ou Firefox par exemple). Certains moyens d'identification à distance peuvent nécessiter des équipements supplémentaires (téléphone portable muni d'une caméra avec une certaine résolution minimale, connexion 4G...) décrit dans les conditions générales de chacun des services supports concernés.

Moyen d'identification initiale proposés

Offre LREQ 1.3.6.1.4.1.62954.1.1.1.1	Les moyens d'identification proposés sont : - Procédure d'identification PVID (Prestataire de Vérification d'Identité certifié par l'ANSSI)
---	---

Offre recommandé Art. 43 1.3.6.1.4.1.62954.1.2.1.1	Les moyens d'identification proposés sont Login/Password et OTP SMS ou EMAIL.
---	---

Source de temps utilisée

Stampee recourt à Datasure et son autorité d'horodatage qualifiée (OID : 1.3.6.1.4.1.58753.1.1.1.1) pour son service de recommandé. Celui-ci est synchronisé à la seconde près au temps UTC.

Processus de remise

Il est entendu comme constituant une remise du contenu au destinataire le moment où, prenant connaissance de l'avis électronique reçu après son identification, il accepte expressément de recevoir l'envoi électronique et ainsi d'y accéder par la matérialisation d'un clic sur le bouton d'acceptation. La remise est matérialisée à ce moment de l'acceptation, où le destinataire accède à l'envoi électronique en lui-même et peut le télécharger.

Les points suivants détaillent le processus de remise.

Notification du destinataire

Le destinataire est informé par courriel à l'adresse indiquée par l'expéditeur lors du dépôt.

Stampee vérifie que l'envoi du message de notification s'est bien déroulé et qu'aucun message d'erreur n'est retourné à l'expéditeur :

- En cas d'erreur, l'expéditeur est notifié que la notification du destinataire a échoué
- En cas de succès, un événement d'envoi est généré et tracé, puis une preuve d'envoi est mise à disposition de l'Expéditeur.

Processus d'identification du destinataire et Acceptation/rejet du recommandé

L'avis contient un lien permettant au Destinataire de s'identifier, de créer un compte, ou de consulter le courrier recommandé en tant qu'invité s'il a la qualité de Particulier. S'il n'a jamais été identifié ni bénéficié de l'enrôlement d'un moyen d'authentification postérieurement à cette éventuelle identification initiale, il doit s'identifier selon la politique du service.

Il accède ensuite à une page permettant d'accepter ou de refuser l'envoi électronique, constituant ainsi en cas d'acceptation la remise du contenu au destinataire. Les éléments de la LRE sont alors consultables (informations métiers, message de l'expéditeur, pièces-jointes).

Délai d'acceptation du recommandé

Le destinataire dispose d'un délai de 15 jours, à compter du lendemain de la première notification, pour accepter ou refuser la LREQ. Il dispose de 21 jours dans le cas de l'avis électronique non qualifiée. Le contenu du recommandé peut ainsi être récupéré, après identification, pendant les délais précités. Par ailleurs dans le cas du LREQ, le destinataire doit formuler son acceptation du recommandé dans le délai d'1h après le succès de son identification, sous peine de voir son identification expirée et devoir se réidentifier.

Transmission du recommandé

Si le destinataire accepte le recommandé, son contenu est présenté dans le navigateur. L'interface lui permet également de télécharger les pièces-jointes.

Un horodatage qualifié et cachet qualifié est produit à l'envoi et à l'acceptation du recommandé, ou également en cas de refus ou de non-réclamation.

Limites d'utilisation

Les événements relatifs au cycle de vie d'un recommandé sont conservés pendant une période de 7 ans, conformément aux exigences de l'ANSSI.

Stampee ne vérifie pas l'adéquation du service fourni avec la réglementation applicable à l'abonné. En particulier, Stampee n'est pas habilité à traiter des données de santé ou des données relevant de la diffusion restreinte ou du confidentiel défense.

A ce titre, Stampee décline toute responsabilité en cas d'utilisation non adéquate de son service.

Obligation relative au service d'émission de recommandé

Obligation des Utilisateurs expéditeur et destinataire

Les expéditeurs et destinataires ont l'obligation de :

- communiquer des informations exactes et à jour lors de l'utilisation du service ;
- respecter les conditions d'utilisation du certificat d'authentification qui lui a été fournie et respecter les exigences de l'AC, dans le cas de l'Expéditeur Client API ;
- lorsque le destinataire est un particulier, que l'Expéditeur ait obtenu le consentement pour lui transmettre des recommandés électroniques qualifiés

En souscrivant au service, ces Utilisateurs acceptent également :

- que Stampee ou l'AC conserve leur dossier d'enregistrement et les traces de la délivrance de leur certificat d'authentification, ainsi que les traces liées au processus de révocation, le cas échéant ;
- Que Stampee conserve tout élément probant liés à la réalisation d'une procédure d'identification ;
- Qu'en cas d'arrêt d'activité, ces éléments puissent être transmis à un tiers en assurant sa conservation.
- Pour le destinataire, protéger la confidentialité des notifications reçues et contenant un lien internet unique de retrait de son recommandé ;
- Pour le destinataire, télécharger le contenu du recommandé suite à l'acceptation de celui-ci car sa représentation postérieure n'est pas garantie par le service ;
- Prendre toutes les mesures appropriées de façon à sécuriser leur poste de travail, en particulier contre les codes malveillants et virus ;
- Respecter toutes les conditions générales d'utilisation des prestataires supports (exemple PVID, Autorité de Certification, ...).

Obligations relatives à la vérification des preuves générées

Il est recommandé à l'utilisateur souhaitant utiliser les preuves générées par le service de Stampee, d'en vérifier l'origine et l'intégrité. En plus de la validation de la signature électronique, de vérifier le certificat de cachet électronique apposé. Les informations permettant de vérifier ces certificats sont disponibles sur le site de Stampee.

Le Service mis à la disposition de l'utilisateur Stampee permet :

- D'obtenir l'ensemble des certificats de la chaîne de certification jusqu'à l'AC Racine ;
- D'obtenir les listes de certificats révoqués (LCR). Les LCR sont conformes à la norme IETF RFC 5280.

Le service est disponible, en fonctionnement normal, 24h/24 et 7J/7 selon les conditions prévues par la Politique de Certification de l'AC Datasure qui met également à disposition un service de répondeur OCSP.

Ces vérifications peuvent être réalisées de façon automatique par des outils standard du marché tels qu'Acrobat Reader™ ou les bibliothèques Open-Source SD-DSS (fournies par la Commission européenne) et OpenSSL.

Rétention des traces

L'ensemble des traces relatives au service de confiance sont conservées pendant une période de 7 ans à compter du dernier élément du cycle de vie du recommandé (réception, refus ou non-réclamation), conformément aux exigences de l'ANSSI.

Limites de responsabilité

La responsabilité de Stampee ne pourra être engagée en cas de non-respect par l'abonné, le destinataire ou l'utilisateur des présentes conditions contractuelles.

En particulier, la responsabilité de Stampee ne pourra être engagée en cas d'inadéquation entre le niveau offert par le service, tel que décrit dans les présentes conditions et dans la politique du service, et les besoins de sécurité attendu par le client ou l'utilisateur.

Le service de recommandé de Stampee se limite à la mise à disposition d'un dispositif technique aux utilisateurs et tiers. La responsabilité de Stampee ne pourra être engagée en cas d'usage du service par l'utilisateur ou le tiers à des fins illégales ou non-conforme à la réglementation.

De même, Stampee ne pourra être tenu responsable des dommages, directs ou indirect causés par la divulgation des moyens de connexion fournis pour accéder au service.

Stampee ne pourra être tenu responsable d'aucun dommage indirect découlant de l'utilisation du service et en tout état de cause, la responsabilité sera limitée à hauteur du montant versé à Stampee pour la formalité de recommandé électronique.

Les informations nécessaires à la mise en œuvre de la procédure de vérification des cachets et horodatages mis en œuvre pour la preuve des événements du service est consultable dans la Politique du service.

En cas d'évènement affectant la sécurité du Service et qui pourraient entraîner une conséquence majeure, une information appropriée sera mise à la disposition des Utilisateurs via le Site de publication de Stampee.

Politique applicable

Les politiques applicables pour chacune des offres sont précisées dans le tableau suivant.

LREQ	1.3.6.1.4.1.62954.1.1.1.1
LRE non qualifiée	1.3.6.1.4.1.62954.1.2.1.1

Politique de protection des données à caractère personnel

La politique de protection de données à caractère personnel de Stampee est applicable.

Politique de remboursement

Il n'est pas prévu de remboursement.

Disponibilité

L'engagement de disponibilité du service de recommandé fourni est 99.5% mensuel.

Loi applicable

La loi applicable est le droit français.

En cas de litige entre les parties découlant de l'interprétation, l'application et/ou l'exécution du contrat et à défaut d'accord amiable entre les parties ci-avant, la compétence exclusive est attribuée au tribunal de commerce de Paris.

Procédure en cas de litige

En cas de litige, les parties chercheront un accord à l'amiable. A ce titre, Stampee pourra être contacté au point de contact mentionné dans la politique de certification et rappelé dans les présentes ci-dessous.

Conformité et audit

Le comité de Direction de Stampee procède à la validation de la conformité du service par rapport à ses engagements inscrits dans la Politique du service.

Un contrôle de conformité est réalisé lors de la mise en service du au travers d'une homologation de sécurité du service. De plus, un audit interne sera réalisé au moins tous les ans.

Dans le cadre d'obtention de la qualification eIDAS du service LREQ et de la certification ETSI 319 521 du service de recommandé, l'audit de certification est réalisé par une société externe dûment accréditée et la qualification demandée auprès de l'organe de contrôle national, l'ANSSI.

Pour les certificats qualifiés, la procédure de qualification de l'organe de contrôle national induit la conformité :

- Aux normes ETSI EN 319 401 et ETSI EN 319 521 ;
- Aux exigences complémentaires énoncées dans ladite procédure de qualification, en particulier les exigences relatives aux dispositifs cryptographiques.

Pour le service certifié, aux normes ETSI EN 319 401 et ETSI EN 319 521.