

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA PLATEFORME SIGNATURIT

Que trouverez-vous dans ce document ?

### **SECTION I - CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRATATION EN LIGNE DE LA PLATEFORME SIGNATURIT**

La **SECTION I** s'applique si vous avez souscrit aux services de la Plateforme Signaturit en ligne via notre site web. La **SECTION I** ne s'applique pas si vous avez souscrit aux services via notre canal commercial, auquel cas les Conditions Générales de Vente formalisées dans le bon de commande s'appliquent.

### **SECTION II - CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES DE LA PLATEFORME SIGNATURIT**

La **SECTION II** s'applique à toutes les modalités de souscription aux services de la Plateforme Signaturit : en ligne ou via notre canal commercial.

### **SECTION III - ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE STANDARD**

La **SECTION III** s'applique à tous les contrats, quelle que soit leur modalité de formalisation en ligne ou via le canal commercial, à condition que le Client n'ait pas souscrit un accord de niveau de service (SLA) supérieur au niveau standard.

Ci-après, lorsque nous faisons référence aux présentes « Conditions Générales », celles-ci incluent les **SECTIONS I** (uniquement en cas de souscription en ligne), **II** et **III**.

---

## SECTION I. CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOUSCRIPTION EN LIGNE DE LA PLATEFORME SIGNATURIT

### I.1. CHAMP D'APPLICATION ET OBJET

#### Quel est l'objet des présentes Conditions Générales ?

La présente **SECTION I** régit et détaille les Conditions Générales spécifiquement applicables à la modalité de souscription en ligne des Services de la Plateforme Signaturit. Elles sont complétées par les **Conditions d'utilisation** que vous trouverez dans la **SECTION II** du présent document et la **SECTION III** avec l'Accord de niveau de service proposé.

#### À qui s'appliquent les présentes Conditions Générales de vente en ligne ?

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à la relation entre le Prestataire « lvnosys Soluciones, S.L.U. » en tant que propriétaire de la Plateforme Signaturit (acquise en vertu de la subrogation universelle après la fusion par absorption de Signaturit Solutions, S.L.U. en date du 1er décembre 2025) et du présent site web, et ses **Clients et Utilisateurs enregistrés**, à compter de la souscription des services demandés via le site web [www.signaturit.com](http://www.signaturit.com) (souscription en ligne).

Comme indiqué dans les [Mentions légales](#) et notre [Politique de confidentialité du site web](#), ce site web, le blog ainsi que le domaine associé à ce site appartiennent à la société mentionnée ci-dessous, qui est à jour dans ses obligations fiscales et tributaires.

Pour contacter l'équipe, l'utilisateur peut le faire via les coordonnées suivantes :

- IVNOSYS SOLUCIONES, S.L.U. (ci-après « le Prestataire »)
- C.I.F. B-98333362
- **Domicile social:** Calle Acceso Ademuz, 12, 1º 146950 Paterna (Valence – Espagne)
- **E-mail :** [info@signaturit.com](mailto:info@signaturit.com)
- **Téléphone :** (+34) 960 031 203

#### Quels sont les services pouvant faire l'objet d'un contrat ?

Les services mis à la disposition du Client et des Utilisateurs sont les services de confiance du Prestataire, à savoir : Signature électronique simple, Signature électronique simple avec OTP, Signature électronique avec marque graphique, Signature électronique avancée avec marque graphique et authentification OTP, Service d'envoi électronique certifiée par e-mail, Service d'envoi électronique certifiée par SMS, et d'autres services tels que l'identification électronique par OCR, qui sont fournis via la « **Plateforme Signaturit** », soit via son tableau de bord, soit via son API.

Les solutions du Prestataire sont proposées sous différentes modalités : **Business, Business Plus et Enterprise**, avec différentes caractéristiques et fonctionnalités. Les deux premières offrent une option d'essai gratuit pendant une période de 7 jours ; les essais gratuits sont limités à 1 utilisateur par domaine, 3 signatures avancées, 3 signatures simples, 3 e-mails certifiés, 3 validations par OTP envoyées par SMS et 3 modèles.

Désormais, lorsque nous ferons référence conjointement au site web, au blog et/ou aux services de confiance, ainsi qu'aux autres services fournis par le Prestataire, nous les désignerons sous le nom de «**Services de la Plateforme Signaturit**».

#### **Qui peut devenir client ?**

La souscription aux services peut être effectuée par toute personne physique, qu'elle exerce une profession libérale ou comme travailleur indépendant, ou par toute personne morale dans le cadre de son activité commerciale, après inscription obligatoire.

L'utilisation des services doit s'inscrire dans le cadre de l'activité du Client avec ses propres clients, collaborateurs, fournisseurs ou pour les mettre à la disposition de tiers intéressés dans le cadre des transactions et communications commerciales ou professionnelles qu'il entretient avec eux, et non pour les consommateurs dans le cadre de leur activité domestique.

Si l'Utilisateur s'inscrit en tant que personne physique, il sera présumé le faire dans le cadre de son activité commerciale, entrepreneuriale, artisanale ou professionnelle. À partir de la **version v.2.0** des présentes Conditions Générales, la souscription aux services par des « consommateurs » au sens du décret royal législatif 1/2007 du 16 novembre, qui approuve le texte refondu de la Loi Générale pour la Défense des Consommateurs et des Utilisateurs et d'autres lois complémentaires, n'est plus permise.

#### **À partir de quand ces Conditions Générales s'appliquent-elles ?**

La souscription à l'un des services de la Plateforme Signaturit implique l'acceptation préalable et expresse des présentes Conditions Générales au moment opportun qui vous sera indiqué.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les contrats conclus à compter de la « Date de début du contrat » formalisée par l'acceptation des conditions selon la procédure décrite au point I.2.1.2 (contrat en ligne).

En cas de souscription en ligne aux services proposés sur ce site web, celle-ci est également soumise aux autres politiques légales applicables, telles que les [Mentions légales](#), la [Politique de confidentialité du site web](#) à partir duquel vous effectuez l'achat, la [Politique de confidentialité de la Plateforme Signaturit](#) et la [Politique en matière de cookies](#) pour l'accès aux contenus web. Toutefois, en cas de conflit entre ces derniers, les présentes Conditions Générales prévaudront toujours et dans tous les cas sur les autres documents contractuels.

En cas de contrat conclu avant l'entrée en vigueur de la présente version des Conditions Générales, vous pouvez consulter les versions précédentes dans la section « [Versions précédentes](#) » du [site web du Prestataire Ivnosys Soluciones](#).

### **I.2. FONCTIONNEMENT DES SERVICES EN CONTRAT EN LIGNE**

#### **I.2.1. Lecture et acceptation des Conditions Générales**

##### **I.2.1.1. Inscription en tant qu'Utilisateur et enregistrement**

Avant de procéder à la souscription en ligne des services du Prestataire, l'Utilisateur devra s'inscrire en tant qu'**Utilisateur enregistré** ou **Client** et fournir ses données de facturation (lorsque les services sont payants) et toute autre information nécessaire pour pouvoir fournir le service ou la consultation demandés, toujours conformément aux principes de pertinence et de proportionnalité et aux autres obligations établies tant dans la Politique de confidentialité que dans le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ou la loi organique 3/2018 du 5 décembre sur la protection des données et la garantie des droits numériques et toute autre réglementation qui les développe ou les modifie, afin de pouvoir traiter le service correctement et/ou vous tenir informé des services ou de tout autre aspect lié à ceux-ci qui pourrait vous intéresser.

L'Utilisateur pourra initialement s'inscrire en indiquant son nom et son prénom ainsi qu'une adresse électronique professionnelle (les adresses génériques de type gmail, hotmail, etc. ne sont pas acceptées), sans préjudice du fait qu'après cette étape, il devra fournir d'autres informations via la Plateforme. Par exemple, pour créer un compte Business, Business Plus ou Enterprise, il sera également nécessaire de remplir les champs « Entreprise », « Fonction » et « Téléphone ». Ne vous inquiétez pas, la Plateforme elle-même vous indiquera les champs à remplir (voir recommandations au point I.2.1.3).

#### **I.2.1.2. Acceptation des Conditions Générales**

Conformément aux dispositions de l'article 23 de la loi espagnole 34/2002 du 11 juillet relative aux Services de la Société de l'Information et au Commerce Electronique, la confirmation de la souscription aux services s'effectuera en cliquant sur le bouton « *J'accepte les Conditions Générales de souscription et la Politique de Confidentialité* ». Ce bouton apparaîtra une fois que l'Utilisateur aura sélectionné les services qui l'intéressent et avant qu'il ne procède au paiement ou ne confirme son intention de souscrire.

Cela permettra à l'Utilisateur de télécharger, de lire et de vérifier les Conditions Générales et la Politique de Confidentialité, et, le cas échéant, de toutes les accepter avant de poursuivre la souscription des services, sans préjudice de l'application éventuelle de modifications des clauses relatives aux conditions qui pourraient être apportées ultérieurement.

Dès l'acceptation des Conditions Générales, l'Utilisateur acquiert le statut de Client, s'il ne l'était pas déjà, soit parce qu'il s'était inscrit auparavant, soit parce qu'il avait déjà souscrit à l'un des services du Prestataire auparavant et n'avait pas demandé sa désinscription définitive.

Toutefois, tout service proposé ultérieurement par le Prestataire, non souscrit initialement par l'Utilisateur, devra faire l'objet d'un nouveau contrat de sa part en tant que Client, qui devra valider et accepter à tout moment les conditions contractuelles applicables à ce service.

Si vous souhaitez lire plus en détail les Conditions Générales, elles sont toujours disponibles sur le site web du Prestataire.

Une fois ces Conditions Générales expressément acceptées et les services requis souscrits, le Prestataire enverra à l'adresse électronique de l'Utilisateur un e-mail de confirmation de la souscription, auquel sera joint un lien hypertexte vers les présentes Conditions Générales. .

Si l'Utilisateur l'autorise, le Prestataire pourra également lui envoyer, le cas échéant, toute offre, promotion ou information susceptible de l'intéresser, ainsi que gérer toute autre information qui pourrait être nécessaire, lorsqu'il l'aura autorisé.

#### **I.2.1.3. Recommandations et considérations à prendre en compte**

L'Utilisateur est informé de l'importance de vérifier et de remplir tous les champs requis au moment où il procède à la souscription ou à l'inscription en tant qu'Utilisateur de nos services. Cela lui permettra de bénéficier des remises, promotions et autres avantages applicables lorsqu'il lui sera demandé de fournir des informations supplémentaires à cet effet.

L'Utilisateur est expressément informé que, s'il détecte un problème avec ses coordonnées, sa facturation, l'application de remises ou toute autre situation susceptible d'affecter son profil d'Utilisateur ou la souscription aux services, il doit contacter l'équipe du Prestataire par courrier électronique à l'adresse , [info@signaturit.com](mailto:info@signaturit.com), ou [billing@signaturit.com](mailto:billing@signaturit.com)

De même, nous vous informons que, pour des raisons légales, le Prestataire archive les documents électroniques dans lesquels sont formalisés la souscription de ces services, c'est-à-dire la validation par « clic » des Clients, lorsque l'Utilisateur souscrit aux services proposés.

En cas d'erreur dans l'envoi de ses données, l'Utilisateur pourra les modifier dans son profil d'Utilisateur sur la Plateforme Signaturit.

#### **I.2.2. Conditions requises pour la souscription :**

##### **I.2.2.1. Majorité**

Pour pouvoir être Utilisateur et/ou Client du Prestataire et souscrire aux services, l'Utilisateur doit être majeur.

En Espagne, l'âge légal pour conclure un contrat est fixé à 18 ans. Par conséquent, tout service souscrit auprès du Prestataire par des mineurs ne sera pas considéré comme valide.

À cet égard, s'il est détecté à un moment donné qu'un mineur a souscrit l'un des services proposés par le Prestataire, le service sera automatiquement annulé et remboursé, ou le prix payé sera restitué, le cas échéant.

Si vous constatez ou avez connaissance de la souscription à l'un des services proposés sur ce site par un mineur, veuillez le signaler à l'adresse suivante : [info@signaturit.com](mailto:info@signaturit.com) avec le plus de détails possibles et dans les plus brefs délais.

Si vous agissez au nom d'une entreprise ou en tant que représentant d'une personne morale, vous reconnaissiez expressément disposer des autorisations et/ou pouvoirs nécessaires pour souscrire à nos services, et vous assumez la responsabilité des conséquences pouvant découler du non-respect de cette obligation.

##### **I.2.2.2. Utilisation professionnelle ou commerciale**

Conformément à ce qui est indiqué au point I.1 sur « Qui peut être client ? », il sera présumé que la souscription aux services par des personnes physiques est destinée à un usage professionnel ou commercial, ou par des personnes morales dans le cadre de leur activité commerciale.

##### **I.2.2.3. Exigences et/ou déclarations formelles**

En souscrivant aux services, l'utilisateur et/ou le client déclare :

- Qu'il est majeur et capable de contracter.
- Qu'il est une personne physique exerçant une profession libérale ou travailleur indépendant ou un représentant d'une personne morale dans le cadre de son activité commerciale.
- Qu'il a lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales de vente et les autres réglementations applicables à la conclusion d'un contrat avec le Prestataire.

#### **I.3. PRIX DES SERVICES**

##### **I.3.1. Prix et services**

Le prix des services souscrits (licences d'utilisation et crédits) vous sera communiqué au cours du processus de souscription et, une fois confirmé, vous recevrez par courrier électronique un justificatif de la souscription, accompagné d'un lien hypertexte vers les présentes Conditions Générales de souscription.

Les services proposés par le Prestataire sont fournis sous forme de crédits qui sont utilisés à chaque demande d'envoi effectuée par le Client.

Les crédits non utilisés pendant la durée du contrat expireront à la fin de celui-ci. De même, en cas de renouvellement pour un volume inférieur à celui de la période précédente, le prix unitaire de chaque demande pourrait ne pas être le même que celui de la période précédente.

En cas d'inclusion d'une remise, celle-ci s'appliquera exclusivement à la durée initiale du contrat et sera supprimée dans son intégralité lors du premier renouvellement et des renouvellements suivants, sauf nouvelle promotion applicable.

#### **I.3.2. Taxes applicables**

Tous les prix proposés sont des prix définitifs, mais ils peuvent varier en fonction des offres et/ou des remises associées à chaque service de manière ponctuelle. Le cas échéant, le Client sera dûment informé de toute modification de prix éventuelle, et ce toujours avant la conclusion du contrat.

Sauf indication contraire au moment de la souscription, le prix total de chacune des modalités de service souscrites peut varier en fonction de la TVA applicable à l'acheteur, entendu comme la personne physique ou morale qui achète ou souscrit l'un des services via la Plateforme Signaturit.

Conformément à la loi espagnole 28/2014 du 27 novembre, qui modifie entre autres la loi 37/1992 du 28 décembre relative à la taxe sur la valeur ajoutée, et en vertu des règles de localisation introduites dans la directive 2006/112/CE par la directive 2008/8/CE du 12 février 2008, le domicile ou la résidence habituelle du destinataire de la prestation de services électroniques sera pris en compte.

Le Prestataire informe le Client qu'à tout moment et avant la souscription du service, il sera informé via notre plateforme du montant correspondant à cette TVA, le cas échéant, et que celui-ci sera indiqué dans le récapitulatif de la souscription et/ou les conditions particulières qui lui seront envoyées.

#### **I.3.3. Intérêts de retard**

En cas de retard dans le paiement des sommes dues par le client au-delà du délai stipulé, celui-ci sera considéré comme en défaut, sans qu'une mise en demeure écrite du prestataire soit nécessaire, et le Client sera tenu de payer (i) les intérêts de retard courus à compter de la date à laquelle le montant aurait dû être payé jusqu'à la date effective de son paiement, conformément à la loi espagnole 3/2004 du 29 décembre, qui établit des mesures de lutte contre le retard de paiement dans les opérations commerciales, (ii) au paiement d'un montant fixe de 40 euros par facture due et (iii) aux frais ou commissions de retour des reçus supportés par le Prestataire, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire pourrait exercer à l'encontre du Client à cet égard, telle que la suspension des Services jusqu'à la régularisation des paiements en souffrance.

#### **I.3.4. Mise à jour et modifications du prix**

Les prix seront actualisés à l'occasion du renouvellement annuel ou à la fin des 12 mois en cas de contrat mensuel, conformément à la variation de l'Indice Général National des Prix à la Consommation (l'IPC général espagnol). Pour la première actualisation, le mois de référence sera le dernier indice publié à la date de conclusion ou de renouvellement du contrat. Les mises à jour successives seront effectuées sur la base du prix précédemment mis à jour. Le prix mis à jour sera inclus dans la facture avec indication du pourcentage de modification appliquée et sera exigible par le Client à compter de sa notification.

De même, le Prestataire se réserve le droit de modifier les prix des Services souscrits à chaque renouvellement du Contrat. Le Prestataire en informera le Client par écrit avec un préavis de SOIXANTE (60) jours avant la date anniversaire. Si le Client n'est pas d'accord avec les nouveaux tarifs, il devra le communiquer dans le délai indiqué afin d'éviter le renouvellement tacite du Contrat qui prendra fin à la Date de fin du contrat, sauf si les Parties ont convenu de nouvelles conditions. À l'expiration du délai de préavis de SOIXANTE (60) jours sans notification de la part du Client, les nouveaux tarifs seront considérés comme acceptés. Si le Prestataire ne communique pas de changement de prix lors du renouvellement du Contrat, les mêmes prix que ceux appliqués au cours de la période précédente seront maintenus, majorés de l'actualisation de l'IPC.

## I.4. PROCEDURE DE SOUSCRIPTION

### I.4.1. Inscription préalable

Pour pouvoir accéder aux services proposés par le Prestataire, l'Utilisateur doit s'inscrire sur le site web en créant un compte Utilisateur. Pour ce faire, il doit fournir librement et volontairement les données personnelles qui lui sont demandées.

Pour s'inscrire sans période d'essai, il suffit d'indiquer une adresse électronique (les adresses génériques telles que gmail, hotmail, ne sont pas admises) et un mot de passe et de suivre les instructions de la SECTION II Conditions Générales d'utilisation.

Pour l'inscription avec période d'essai, une confirmation de l'enregistrement sera également exigée, par authentification au moyen d'un code OTP envoyé par SMS sur le téléphone portable de l'Utilisateur.

### I.4.2. Formalités ou étapes suivantes

La procédure générale que l'Utilisateur devra suivre afin de formaliser la souscription en ligne et commencer à bénéficier de nos services sera la suivante :

1. Inscription de l'Utilisateur sur la plateforme et réception d'un e-mail de bienvenue.
2. Sélection des services souscrits via la Plateforme.
3. Affichage à l'écran du récapitulatif des services souscrits et des prix associés, suivi, le cas échéant, du détail des taxes applicables. Renvoi ultérieur aux présentes Conditions Générales de vente, ainsi qu'aux conditions particulières, le cas échéant.
4. Acceptation expresse du contrat par le client.
5. Envoi d'un e-mail comprenant le récapitulatif du contrat, auquel est joint un lien hypertexte vers la présente politique des Conditions Générales de vente.
6. Dans le cas d'un service ou d'un forfait Business ou Business Plus, le Client peut bénéficier d'un essai gratuit de 7 jours.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment le processus de souscription et les procédures de mise en service, en informant préalablement le client de toute modification.

### I.4.3. Choix du service et mode de paiement

Si le Client a opté pour des services payants, une fois le compte utilisateur créé, il est informé que, conformément aux exigences de l'article 27 de la loi espagnole 34/2002 sur les Services de la Société de l'Information et du Commerce Electronique, la procédure de souscription suivra les étapes suivantes :

Le Client choisira le tarif qui correspond le mieux à ses besoins et, pour ce faire, il pourra choisir l'un des tarifs standard proposés par le Prestataire sur son site web ou s'adresser à [info@signaturit.com](mailto:info@signaturit.com) ou au numéro de téléphone (+34) [960 031 203](tel:960031203), où nous ferons tout notre possible pour lui proposer le tarif le mieux adapté au service demandé.

Le client devra régler le montant correspondant à sa commande par :

- **Carte de crédit** : en saisissant ses coordonnées dans le terminal de paiement électronique virtuel (TPV) qui s'affiche sur le site web. En choisissant ce mode de paiement, le client confirme être le titulaire de la carte utilisée ou être autorisé à effectuer la transaction. Les paiements par carte sont soumis aux dispositions de la loi espagnole 16/2009 du 13 novembre sur les services de paiement, en particulier en ce qui concerne les ordres de paiement et les conditions de leur révocation.

Procédure :

- Lors de la commande et/ou de l'acceptation de l'achat par carte bancaire, vous devrez fournir les informations relatives à votre carte de crédit ou de débit, la date d'expiration, le CVV2/CVC2 (les trois (3) chiffres de sécurité figurant au dos de la carte), ainsi que le nom du titulaire de la carte.

- Le Client sera redirigé vers le site web officiel d'Adyen afin de saisir le mode de paiement et les informations nécessaires au paiement.

Nous vous informons que les mesures techniques et de sécurité correspondant à ce type de services ont été adoptées. Plus précisément, le Prestataire utilise les services de la plateforme de paiement « Adyen » et a mis en place le niveau PCI DSS (sécurité pour la transmission, le traitement ou le stockage des données de cartes/détails de paiement) approprié au type de transaction économique demandé, en l'occurrence de pouvoir payer directement sans communiquer les données financières sur Internet, en cryptant automatiquement les données confidentielles à l'aide des meilleures technologies disponibles sur le marché.

#### **I.4.4. Facturation**

Une fois le paiement effectué, la facture ou le ticket de caisse correspondant sera émis, contenant les informations relatives à la licence ou au service souscrit par le Client. Que l'achat soit effectué par un utilisateur final ou par une entreprise, dans les deux cas, le détail de la taxe sur la valeur ajoutée sera indiqué, si celle-ci est applicable.

#### **I.4.5. Modification d'un service à un autre**

L'Utilisateur est informé qu'une fois inscrit, il peut à tout moment, depuis son panneau de contrôle de la Plateforme Signaturit, opter pour l'un de nos autres services. Dans ce cas, il recevra un e-mail avec les nouvelles conditions applicables afin qu'il puisse disposer des informations détaillées sur le nouveau service souscrit.

### **I.5. DUREE DU SERVICE – RENOUVELLEMENT**

La durée initiale du service sera toujours celle sélectionnée sur notre Plateforme (un mois ou un an) à compter du jour de la souscription aux Services (« Date de début du contrat ») et sera également payée en fonction de la durée choisie (annuelle ou mensuelle).

À l'expiration de la période (« Date de fin du contrat »), le renouvellement sera automatique pour la même période que la durée initiale, sauf si l'une des parties communique expressément par écrit et SOIXANTE (60) jours avant l'expiration du contrat pour les contrats annuels et TRENTE (30) jours pour les contrats mensuels, sa volonté de ne pas le renouveler.

Il est précisé qu'en cas de renouvellement automatique, les crédits souscrits seront renouvelés pour le même volume que la période précédente, sauf si le Client / Utilisateur a demandé un volume supérieur ou inférieur, et que les crédits non utilisés ne peuvent être reportés d'une période à l'autre.

Si le Client décide de résilier le contrat de services sans motif valable et avant son expiration, le Prestataire conservera les montants déjà versés par le Client à ce moment-là à titre de pénalité et la demande de résiliation anticipée par le Client ne le libérera pas du paiement de toute autre somme due en vertu des engagements contractuels pris.

### **I.6. CONDITIONS DE PRESTATION DES SERVICES**

#### **I.6.1. Aspects généraux**

La prestation du service est effectuée par l'équipe du Prestataire aux Clients via l'adresse électronique indiquée par l'Utilisateur au moment de son inscription sur le Site Web et de la souscription des services.

Ainsi, une fois le service demandé et en suivant les étapes et les instructions qui s'affichent sur la Plateforme, l'Utilisateur recevra un e-mail de confirmation du service souscrit, après réception duquel il pourra commencer à utiliser la Plateforme.

#### **I.6.2. Problèmes liés à la livraison des documents**

Si l'Utilisateur constate que l'application lui renvoie une erreur ou tout autre type de problème qu'il ne connaît pas, nous lui demandons de contacter l'équipe d'assistance du prestataire en créant un ticket via le formulaire

suivant : <https://help.signaturit.com/hc/fr/requests/new> afin qu'elle puisse le conseiller de manière appropriée ou, le cas échéant, résoudre le problème qui a pu se produire.

## I.7. RETOURS ET/OU RETRACTATION – PÉRIODE D'ESSAI

### I.7.1. Aspects généraux

En règle générale, il ne sera pas possible de retourner les services ni d'exercer le droit de rétractation au sens du Décret Royal Légititatif espagnol 1/2007 du 16 novembre approuvant le texte refondu de la Loi Générale pour la Défense des Consommateurs et des Utilisateurs et d'autres lois complémentaires espagnoles, dans la mesure où les services s'adressent à des professionnels, des travailleurs indépendants et des entreprises, sauf dans les cas prévus au point 7.2 « Période d'essai » ci-dessous.

L'Utilisateur s'engage à vérifier qu'il a bien reçu toute la documentation détaillée ici une fois le service souscrit. Pour toute question, veuillez contacter l'équipe du Prestataire en utilisant les différents moyens à votre disposition.

Si, à la suite d'un dysfonctionnement dans la prestation des services, le Client souhaite demander la résiliation du présent contrat, il est prié de contacter le Prestataire en ouvrant un ticket via <https://help.signaturit.com/hc/fr/requests/new> afin que celui-ci puisse lui proposer la meilleure solution possible.

### I.7.2. Période d'essai

Le Prestataire offre une période d'essai gratuite de 7 jours calendaires pour les solutions Business et Business Plus. À l'issue de cette période, l'Utilisateur créé aura toujours la possibilité d'accéder à son compte et de consulter les envois précédents durant une période d'UN (1) mois, mais il ne pourra plus effectuer de nouveaux envois.

Si le Client ne souhaite pas continuer à utiliser les services, il n'est pas tenu de payer quoi que ce soit tant qu'il n'a pas souscrit au service. De même, l'utilisation de la Plateforme Signaturit pendant cette période d'essai ne donnera lieu à aucune compensation ni remboursement, étant donné qu'il n'y aura eu aucune contrepartie entre les parties à ce moment-là.

Il est possible que le Client reçoive une communication de l'équipe commerciale afin d'examiner ensemble s'il souhaite souscrire au service, mais cela n'implique aucun engagement pour les parties.

Bien entendu, cela n'empêche pas l'Utilisateur, s'il le souhaite, de contacter le Prestataire pour exercer son droit de suppression, d'accès, de rectification ou d'opposition concernant ses données personnelles à l'adresse [dpo@signaturit.com](mailto:dpo@signaturit.com) y la [Politique de Confidentialité de la Plateforme Signaturit](#).

## I.8. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Comme indiqué dans la **SECTION II**, le Prestataire sera responsable du fonctionnement et de la continuité du Service avec les niveaux de qualité appropriés, y compris le fonctionnement individuel et opérationnel de tous les éléments utilisés pour la prestation du Service, sauf dans les cas où interviennent des circonstances ou des facteurs permettant de limiter sa responsabilité (clause de limitation de responsabilité).

Si la responsabilité du Prestataire était maintenue, pour quelque raison que ce soit et quelle que soit la base juridique invoquée ou retenue, le montant total des dommages et intérêts combinés et cumulés serait limité au montant hors taxes payé par le Client pour les Services en question au cours des DOUZE (12) mois précédent le fait génératrice du dommage.

Cette limite ne s'applique pas en cas de dol, de négligence ou de faute grave dans le comportement du Prestataire, ni dans les domaines où le Prestataire est considéré comme légalement responsable vis-à-vis de tiers (obligations professionnelles, fiscales, etc.).

## I.9. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### I.9.1. Données des Clients qui souscrivent les services en ligne

Conformément aux dispositions du Règlement Européen 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la Protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, la loi organique 3/2018 du 5 décembre relative à la protection des données à caractère personnel et à la garantie des droits numériques, et toute autre réglementation associée qui la développe, le Prestataire s'engage à en faire bon usage, en adoptant à cet effet les mesures techniques, organisationnelles et procédurales qui, dans la mesure du possible, garantissent la sécurité et la bonne utilisation des données traitées.

Le Client est informé que les données personnelles contenues dans le formulaire de souscription en ligne des services et celles fournies au cours de la relation commerciale feront l'objet d'un traitement par le Prestataire, dans le but de gérer la relation contractuelle, y compris la communication de ces données à d'autres sociétés du groupe Signaturit (incluses dans les [Mentions légales](#)) afin de pouvoir centraliser les processus administratifs et informatiques.

De plus, les données pourront être cédées aux entités bancaires nécessaires à la réalisation de cette gestion et à l'administration publique dans les cas prévus par la loi, et dans tous les cas où elles sont requises par la loi ou par les autorités compétentes. De même, les données peuvent être transférées à des sous-traitants chargés de fournir des services auxiliaires au Groupe Signaturit. Aucun transfert international n'est prévu.

Par conséquent, la base qui légitime le traitement des données est l'exécution du présent contrat.

Les données personnelles suivantes seront conservées pendant les délais prévus par les lois applicables à chacune des parties.

Finalité	Données personnelles traitées	Légitimation	Durée de conservation
Données personnelles traitées pendant la durée de la relation contractuelle	Nom et prénom, Numéro de document d'identité (uniquement pour la facturation des professionnels personnes physiques) E-mail professionnel Numéro de téléphone Coordonnées bancaires	Exécution du contrat	La durée nécessaire au maintien de la relation contractuelle.
Données personnelles traitées à des fins commerciales	Nom et prénom E-mail professionnel Numéro de téléphone	Intérêt légitime	Un an à compter de la fin de la relation contractuelle.

Vos données personnelles sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et dûment bloquées pendant les délais prévus par les lois applicables à chacune des parties.

L'exercice des droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de portabilité et de limitation du traitement des données peut être exercé à l'adresse [dpo@signaturit.com](mailto:dpo@signaturit.com).

Les deux parties ont le droit de déposer une plainte auprès de l'Agence espagnole de protection des données (AEPD) si elles estiment que leurs droits ont été violés.

#### 1.9.2. Traitement des données personnelles du Service

À cette fin, en ce qui concerne les conditions de confidentialité liées au service souscrit dans le cadre duquel le Client agit en tant que Responsable du traitement des données des Utilisateurs enregistrés et des Destinataires, et le Prestataire en tant que Sous-traitant, les Parties signent le contrat obligatoire de délégation du traitement ([DPA](#)) qui est joint au présent contrat et sera considéré comme faisant partie intégrante de celui-ci.

#### 1.10. LANGUE APPLICABLE

En cas de divergence entre le texte des présentes Conditions Générales et toute traduction de celles-ci, la version espagnole prévaudra dans tous les cas, étant donné que le Prestataire de services est situé en Espagne.

#### **I.11. COMMUNICATIONS - MODIFICATIONS DES PRESENTES CONDITIONS**

Pour leurs communications et notifications relatives aux Services et aux présentes Conditions Générales, les Parties acceptent comme moyens de communication valables, sans distinction, les moyens postaux, les moyens électroniques, y compris le courrier électronique, les notifications via les applications ou les messages de texte contenant des liens vers des informations et des actualités publiées sur notre site web.

Les Conditions Générales publiées et dont le Client a été informé au moment de la souscription de chaque service s'appliquent à ce dernier.

Toutefois, le Prestataire peut apporter des changements et/ou des modifications aux présentes Conditions Générales lorsqu'il le juge opportun et/ou nécessaire et conformément aux conditions du marché ou aux exigences légales et/ou aux changements réglementaires qui peuvent être applicables. Les mises à jour et/ou modifications seront dûment communiquées et notifiées aux Clients et Utilisateurs, garantissant ainsi les principes de publicité et de transparence et leurs droits.

Dans le cas d'une notification comportant des modifications qui affectent directement les droits et obligations du Client ou des Utilisateurs des Services, le Client doit communiquer son désaccord dans un délai de QUINZE (15) jours à compter de la réception de la notification (ou dans le délai fixé pour les modifications spécifiques), ce qui entraînera le non-renouvellement du Contrat à terme (le renouvellement automatique ne s'appliquera pas). Dans le cas contraire, les modifications seront considérées comme acceptées.

Il incombe au Client de mettre à jour ses coordonnées.

#### **I.12. NULLITE DES CLAUSES**

Si l'une des clauses des présentes Conditions Générales est déclarée nulle, les autres clauses resteront en vigueur et seront interprétées en tenant compte de la volonté des parties et de leur finalité, la clause litigieuse étant considérée comme non avenue. Le Prestataire peut ne pas exercer certains des droits et pouvoirs conférés dans le présent document, ce qui n'implique en aucun cas une renonciation à ceux-ci, sauf reconnaissance expresse de la part du Prestataire.

#### **I.13. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION**

Les présentes Conditions Générales sont régies par la législation espagnole. Pour déterminer le lieu de conclusion du contrat de prestation de services auquel se réfèrent les présentes Conditions Générales, il sera tenu compte des dispositions du deuxième paragraphe de l'article 29 de la loi 34/2002 du 11 juillet relative aux Services de la Société de l'Information et au Commerce Electronique.

Ainsi, en cas de conflit ou de divergence dans l'interprétation ou l'application des présentes conditions contractuelles, lorsque l'Utilisateur ou le Client final est un professionnel, un travailleur indépendant ou une personne morale, les tribunaux compétents seront ceux de la ville du Prestataire (Valence).

#### **I.14. SOUMISSION AUX AUTRES POLITIQUES LEGALES ET CONDITIONS**

Les présentes Conditions Générales sont complétées par les autres politiques légales établies sur le site web pour la souscription en ligne, telles que les [Mentions légales](#), [la Politique de confidentialité du site web](#) et [la Politique en matière de cookies](#), ainsi que par toute autre politique qu'il serait nécessaire d'ajouter ou de compléter, conformément aux dispositions de la **SECTION II** et à la législation en vigueur à tout moment.

## SECTION II - CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES DE LA PLATEFORME SIGNATURIT

La présente **SECTION II** régit les conditions d'utilisation par le Client, l'Utilisateur et les parties intéressées des services de confiance fournis via la Plateforme Signaturit, que la souscription ait lieu via le site web ou via le canal commercial.

L'accès et l'utilisation de la Plateforme Signaturit par toute personne physique ou morale à des fins professionnelles ou commerciales (ci-après dénommée « l'Utilisateur ») implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes Conditions Générales d'utilisation.

### II.1. DESCRIPTION DES SERVICES

La Plateforme Signaturit permet la création de signatures électroniques et d'envois électroniques certifiés, - deux services de confiance au sens du Règlement (UE) 910/2014 eIDAS et de la Loi espagnole 6/2020 sur les services électroniques de confiance - ainsi que des flux d'envoi ou des circuits pour la collecte de ces signatures ou envois électroniques, accompagnés d'une multitude de fonctionnalités qui répondent aux besoins opérationnels et juridiques des transactions électroniques.

Le service est fourni sous la modalité SaaS (Software as a Service), accessible via Internet grâce à l'authentification de l'Utilisateur, et son utilisation peut se faire via le tableau de bord ou par intégration via API.

**Les services de confiance proposés par la Plateforme Signaturit sont différents et doivent être choisis par le client en fonction du type de document à signer, des formalités requises par la réglementation sectorielle ou nationale applicable au client ou à la transaction.**

Les essais gratuits de 7 jours sont limités à un (1) utilisateur par domaine avec trois (3) signatures électroniques avancées, trois (3) signatures électroniques simples, trois (3) livraisons électroniques certifiées par e-mail, trois (3) codes de validation OTP envoyés par SMS et trois (3) modèles.

La gamme de services proposés par la plateforme Signaturit est la suivante :

- **Signature électronique simple.** Signature électronique standard requise par la plupart des transactions en ligne (conditions d'utilisation, politique de confidentialité, etc.) pour formaliser la manifestation de la volonté du signataire par l'acceptation d'une « case à cocher » (checkbox). Sa validité juridique est reconnue et elle a la même valeur juridique qu'un principe de preuve dès lors qu'il existe des éléments probants permettant de relier l'acceptation à une personne spécifique identifiée par son nom, son adresse électronique, son adresse IP et sa géolocalisation.
- **Signature électronique simple renforcée par OTP.** Signature électronique standard renforcée par un facteur d'authentification supplémentaire du signataire via l'envoi par SMS d'un code OTP. Il est nécessaire de connaître le numéro de téléphone portable personnel du signataire en plus de son adresse e-mail, ce qui renforce les éléments de preuve concernant l'identification du signataire et son lien avec la signature. Dans les pays où la délivrance de cartes SIM nécessite l'identification du titulaire, la contestation de la signature sera compromise s'il est vérifié que le numéro de téléphone était effectivement associé à la personne destinataire et à son usage exclusif.
- **Signature électronique avancée avec données biométriques.** Les informations biométriques du signataire sont capturées à partir des informations sur le graphisme (signature manuscrite numérisée). Ces informations comprennent les points qui composent le graphisme, leur position, la vitesse, l'accélération et enfin la pression (uniquement sur les appareils qui le permettent) ou la pseudo-pression avec laquelle il est réalisé. L'efficacité juridique de cette signature est élevée et même comparable à la force probante de la signature manuscrite lorsqu'elle est effectuée sur des appareils appropriés, dans la mesure où elle associe les éléments d'identification du signataire de la signature simple à ses données biométriques uniques. En cas de contestation de la signature, les données nécessaires à la réalisation d'une expertise judiciaire peuvent être consultées au moyen d'un protocole notarial.

- **Signature électronique avancée avec données biométriques et OTP.** Il s'agit de renforcer l'efficacité juridique de la signature électronique en ajoutant davantage de preuves concernant l'identité du signataire et son contrôle exclusif sur les données de création de la signature, afin d'éviter toute contestation éventuelle de la part du signataire.
- **Signature électronique avancée avec certificat électronique.** La Plateforme Signaturit permet de signer avec un certificat électronique de type logiciel émis par n'importe quelle Autorité de Certification préalablement installé sur l'appareil du destinataire. Pour pouvoir l'utiliser et signer le document envoyé avec Signaturit, le signataire sera invité à télécharger une copie du fichier .p12 ou .pfx (similaire à l'exportation de certificats dans les navigateurs) qui sera temporairement stocké dans notre cloud sous forme cryptée, le titulaire conservant le contrôle des données d'activation de la clé privée de son certificat. Une fois la signature terminée, nos systèmes supprimeront automatiquement le fichier. La technologie utilisée (cryptographie à clé publique ou asymétrique) et la procédure d'émission des certificats électroniques garantissent le lien entre l'identité d'une personne ou d'une entité et sa clé publique qui comprend ses données personnelles, permettant ainsi d'identifier son titulaire de manière univoque. La validité juridique de cette signature est totale, il est donc très difficile de la contester et elle bénéficie en Espagne d'une présomption de validité si le certificat utilisé est qualifié.
- **Signature électronique qualifiée avec certificat électronique centralisé dans IvSign** (proposé par le Prestataire Ivnosys Soluciones – Signaturit Group). La Plateforme Signaturit permet de signer avec un certificat de signature qualifié centralisé dans la plateforme IvSign, atteignant ainsi le niveau maximal d'efficacité juridique de la signature électronique. La signature électronique qualifiée est la seule signature électronique légalement reconnue comme équivalente à la signature manuscrite et bénéficiant d'une présomption de validité, ce qui inversera la charge de la preuve en cas de contestation par le signataire.
- **Identification électronique par OCR du document d'identité.** La Plateforme permet d'effectuer des processus d'identification ou onboarding de clients, d'employés, de fournisseurs, etc. en capturant l'image du document d'identité de la personne et en validant les données à l'aide de la technologie OCR. Ce service peut compléter le processus de signature électronique de documents en permettant d'identifier la personne et de renforcer les preuves relatives à l'identification du signataire.
- **Service d'envoi électronique certifié par e-mail et/ou SMS** (également appelé « service d'envoi recommandé électronique» selon le Règlement eIDAS). Service permettant de transmettre des données entre des parties et des tiers par voie électronique (e-mail ou SMS) avec possibilité de télécharger un document (mise à disposition) et fournissant des preuves relatives à la gestion des données transmises, y compris la preuve de l'envoi et de la réception des données (accusé de réception), et protégeant ces données contre toute altération ou détérioration.

**Preuves électroniques :**

Toute la gamme de services de la Plateforme Signaturit intègre les preuves électroniques correspondantes générées dans l'un de ses processus de signature et d'envoi électronique, qui seront reflétées dans un document probatoire ou « piste d'audit » (ou Audit trail) où sont consignées toutes les informations pertinentes recueillies au cours du processus et qui peut être présenté comme document probatoire devant n'importe quel tribunal.

La piste d'audit comprend :

- Identifiant unique de la transaction (permet de relier le document signé à la piste d'audit elle-même)
- Nom du signataire dans le cas d'une signature électronique.
- Adresse électronique.
- Adresse IP.
- Géolocalisation (uniquement si l'utilisateur l'autorise)
- Historique d'authentification.
- Chaîne de contrôle des événements (par exemple, envoyé, vu, signé, etc.)
- Date et heure de chaque événement
- Statut « terminé » ou « non terminé » du processus.

Tant pour les événements produits que pour le document lui-même, l'Audit trail et, le cas échéant, le document signé électroniquement, un cachet électronique qualifié appartenant au Prestataire est utilisé afin de garantir l'intégrité de l'ensemble des données électroniques qui composent le document, y compris la signature électronique, rendant impossible toute modification ultérieure, puisque le document est crypté et scellé une fois le processus de signature terminé. De plus, un horodatage est inclus, ce qui permet de déterminer le moment exact de la signature ou envoi à l'aide de sources officielles.

**Conservation :**

- Période d'essai (trial) sans souscription ultérieure aux services : les documents et preuves générés pendant la période d'essai seront conservés pendant 1 mois après les 7 jours d'essai, avec la possibilité d'accéder au compte de l'Utilisateur pour les télécharger, et pendant 3 mois par le Prestataire pour répondre à d'éventuelles demandes ou enquêtes des autorités compétentes. Passé ce délai, ils seront supprimés sans possibilité de récupération.
- Dans les autres cas, sauf accord contraire conclu avec le Client, le Prestataire conservera (en actif ou non actif) les documents déposés et les registres de preuves correspondants pendant une durée minimale de cinq (5) ans à compter de leur production.

Vous trouverez plus d'informations sur les fonctionnalités et l'utilisation correcte du service Signaturit sur la page [d'aide](#).

## II.2. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

### II.2.1. Garantie de sécurité

Les services de la Plateforme Signaturit et ce site web répondent aux normes les plus strictes en matière de sécurité physique et logique, notamment une sécurité maximale des serveurs et des protocoles de sécurité HTTPS dans tous les processus de souscription et d'enregistrement.

### II.2.2. Comptes utilisateurs sécurisés

Pour utiliser la Plateforme, l'Utilisateur doit s'inscrire en fournissant des informations véridiques, complètes et à jour. Les comptes Utilisateurs doivent être créés sous la responsabilité du Client.

Les noms d'utilisateur et mots de passe associés à ces comptes sont strictement personnels et confidentiels. Le Client et les Utilisateurs s'engagent à les protéger, à les garder secrets et à ne les communiquer à aucun tiers par quelque moyen que ce soit. Il est recommandé d'utiliser l'authentification à deux facteurs, qui peut être activée à partir de l'onglet Sécurité de votre compte.

En cas de changement concernant les Utilisateurs, le Client doit immédiatement les mettre à jour ou les désinscrire.

En cas de perte ou de vol des données d'accès (nom d'utilisateur et mot de passe), d'accès non autorisé ou de toute situation présentant un risque pour la sécurité des informations et des données accessibles à partir de ces comptes, le Client doit en informer immédiatement le Prestataire.

Le Client et les Utilisateurs ne pourront exiger aucune responsabilité du Prestataire en cas de non-respect des directives indiquées.

### II.2.3. Confidentialité

Le Prestataire est particulièrement impliqué et sensibilisé à la confidentialité des données fournies par ses Clients, raison pour laquelle il a mis en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour minimiser les risques de perte de données personnelles et/ou d'informations confidentielles.

Pour plus d'informations à ce sujet, le Client, les Utilisateurs enregistrés et les Destinataires peuvent consulter la [Politique de confidentialité](#) ainsi que l'[Accord de traitement des données](#) (DPA) qui régit les conditions de traitement par le Prestataire en tant que Responsable du traitement des données personnelles

fournies par le Client (Responsable du traitement) dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme Signaturit (ou DPA spécifique signé par les parties).

En outre, lors de l'inscription des Utilisateurs et à chaque processus de signature électronique ou d'envoi certifié, sera présenté pour acceptation de l'intéressé, la Politique de confidentialité du Client agissant en tant que Responsable du traitement ou, à défaut, la Politique de Confidentialité proposée par le Prestataire agissant en tant que Sous-traitant pour le compte du Client, qui régit tous les aspects relatifs au traitement des données personnelles des différents Utilisateurs et Destinataires – personnes physiques – qui utilisent les services offerts par la Plateforme Signaturit.

### **II.3. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT ET/OU DE L'UTILISATEUR**

Le Client s'engage à vérifier qu'il a bien reçu tous les documents relatifs à la souscription des services. Pour toute question, veuillez contacter l'équipe du Prestataire en utilisant les différents moyens à votre disposition. De même, conformément aux points suivants :

1. Le Client s'engage à payer le montant du service effectivement demandé, selon les modalités convenues dans les Conditions Générales de vente. Le non-paiement total ou partiel après mise en demeure entraînera (i) la suspension des droits d'accès et d'utilisation du Client pendant une période de quinze (15) jours et (ii), si le manquement persiste, la résiliation du contrat avec effet immédiat, mettant fin à la prestation des Services (y compris la suppression définitive des accès pour la consultation de l'historique) sans possibilité de remboursement, et sans préjudice des demandes de dommages-intérêts que le Prestataire serait en droit d'engager.
2. Le Client doit faire bon usage de la Plateforme et du service proposés par le Prestataire, en s'engageant à utiliser les services proposés sur la Plateforme Signaturit, le site web, le blog, etc. de manière licite, sans enfreindre la législation en vigueur ni porter atteinte aux droits et intérêts de tiers.
3. Il garantit également la véracité et l'exactitude des données fournies lors du remplissage des formulaires de souscription, en évitant de causer un préjudice au Prestataire en raison de leur inexactitude.
4. Lors de la souscription des services, l'Utilisateur doit toujours être majeur et agir dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, conditions indispensables pour pouvoir souscrire.
5. Il sera également responsable du respect des conditions, de la forme ou de l'exécution des services détaillés dans les manuels, les guides applicables, le cas échéant, ainsi que dans les règles de la communauté, le cas échéant. Consultez notre page [d'aide](#).
6. En cas d'utilisation de l'API de la Plateforme Signaturit, le Client et les Utilisateurs doivent respecter et garantir le bon fonctionnement des fonctionnalités décrites dans le Guide API for developers pris en charge par la Plateforme. Toute autre fonctionnalité développée via l'API qui ne figure pas dans le Guide ne bénéficie pas du support officiel du Prestataire, et son utilisation et sa mise en œuvre relèvent de la responsabilité du Client, qui assume les risques qui peuvent en découler, y compris la perte éventuelle de l'efficacité juridique des services de confiance.
7. L'Utilisateur est également responsable de la bonne utilisation de son profil d'Utilisateur et de son mot de passe d'accès à la plateforme, s'engageant à en faire un usage diligent et à les conserver de manière appropriée afin qu'ils ne soient pas accessibles à des tiers, ainsi qu'à signaler au Prestataire leur perte, leur vol ou leur accès éventuel par un tiers non autorisé, afin que celui-ci puisse procéder à leur blocage immédiat.
8. Il incombe à l'Utilisateur disposant des autorisations d'« administrateur » de gérer les Utilisateurs qui dépendent de son compte, en paramétrant les options appropriées à sa disposition dans le menu personnel, notamment en désactivant ou en modifiant les Utilisateurs qui pourraient quitter l'organisation ou en paramétrant les mesures de sécurité proposées.

9. Le Client ne peut en aucun cas faire un usage abusif des services proposés par le Prestataire, en particulier pour l'envoi de documents à des Destinataires qui, entre autres et à titre indicatif :
  - Peuvent porter atteinte ou violer les droits des mineurs.
  - Contiennent des menaces, du harcèlement ou des insultes.
  - Sont considérés comme du matériel pour adultes ou pornographique.
  - Impliquent la réalisation d'une activité frauduleuse ou l'envoi d'un virus.
10. **Sans préjudice de la Politique de confidentialité disponible par défaut sur la Plateforme Signaturit, il incombe au Client de se conformer à la législation applicable en matière de protection des données lorsqu'il agit en tant que Responsable du traitement et, par conséquent, d'informer les tiers avec lesquels il interagit par le biais des services et le cas échéant obtenir leur consentement pour l'envoi d'email ou SMS. Conformément à ce qui précède, le Prestataire chargé du traitement ne sera pas responsable des conséquences pouvant résulter de ce manquement.**

Le Client s'engage à adopter les mesures organisationnelles et techniques appropriées en matière de confidentialité et de sécurité de l'information afin de garantir le respect des dispositions du présent document, ainsi que des dispositions prévues dans la réglementation applicable.
11. Le Client ne pourra en aucun cas utiliser les services de la Plateforme Signaturit pour envoyer des messages indésirables ou classés comme SPAM et prendra toutes les précautions nécessaires pour éviter tout trafic non sollicité, invasif ou disproportionné par rapport à l'objectif poursuivi.
12. Le non-respect de l'une de ces conditions peut entraîner le retrait ou l'annulation immédiate des services par le Prestataire, sans que cela ne donne droit à l'Utilisateur ou au Client de demander une quelconque indemnisation. De même, le Prestataire se réserve le droit d'engager toutes les actions légales ou judiciaires qu'il juge nécessaires en cas de détection d'un délit commis par le client ou de toute autre infraction légale.

#### **II.4. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU PRESTATAIRE**

Le Prestataire sera responsable de :

1. Fournir le service de la manière et selon les caractéristiques proposées par la Plateforme Signaturit et conformément aux présentes Conditions Générales, en fonction des services souscrits par chaque utilisateur.
2. Prendre les mesures de sécurité appropriées, en protégeant la confidentialité des données de ses Utilisateurs et/ou Clients conformément aux dispositions du présent texte et des autres politiques légales applicables, avec la plus grande diligence possible.
3. Prendre les mesures de sécurité qui lui incombent en tant que Responsable du traitement, le cas échéant, en fonction de l'intervention et de la finalité du traitement des données qu'il effectue et qui est établi dans notre [Politique de confidentialité](#).
4. Assister le Client pour tout ce qui concerne le bon fonctionnement du service souscrit.
5. Il sera également responsable du respect des conditions particulières de chaque service souscrit, le cas échéant.
6. Le non-respect ou le respect défectueux des obligations du Prestataire donnera droit au Client de résilier le contrat avec effet immédiat et d'obtenir le remboursement des montants payés à l'avance et pour les services non fournis correctement, sans préjudice des réclamations pour dommages et intérêts que le Client serait en droit d'engager.

#### **II.5. LIMITES DE LA RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE**

À titre indicatif et non limitatif, le Prestataire ne sera en aucun cas responsable dans les cas suivants :

1. Mauvaise utilisation ou abus par l'Utilisateur des informations obtenues par le biais des services souscrits via la Plateforme Signaturit. Le Prestataire n'assumera aucune responsabilité juridique découlant du refus des documents résultant de l'utilisation de ses services comme preuve dans des procédures judiciaires ou administratives, ou d'une évaluation négative de ceux-ci, si le Client ne suit pas les recommandations d'utilisation et les guides ou manuels d'utilisation du Prestataire ou applique des adaptations ou des intégrations spécifiques qui compromettent les preuves obtenues et leur efficacité juridique.
2. Les dommages ou préjudices résultant de l'utilisation des informations extraites des services proposés par le Prestataire depuis la Plateforme ou depuis son site web.
3. Documents non adaptés à la signature choisie, téléchargés ou publiés par l'utilisateur et envoyés au Destinataire sans que celui-ci puisse les signer de manière valide et/ou appropriée conformément aux critères légalement établis.
4. Erreurs, retards dans l'accès du Client lors de la saisie de ses données dans le formulaire de demande ou de réception par les Destinataires du document, ou tout retard, défaillance ou anomalie pouvant survenir lorsque ces incidents sont dus à des actions de l'Utilisateur ou du Client, à des problèmes sur le réseau Internet, à des causes fortuites ou de force majeure ou à toute autre contingence imprévisible et étrangère à la bonne foi de l'entreprise.
5. Le Prestataire s'engage à résoudre les problèmes qui pourraient survenir, à condition qu'ils soient uniquement et exclusivement dus à un problème du système de la Plateforme Signaturit, en collaborant dans la mesure du nécessaire pour que le Client puisse bénéficier d'une solution rapide à l'incident.
6. Des erreurs ou dommages causés par la négligence ou la mauvaise foi dans l'utilisation du service par l'Utilisateur et/ou le Client.
7. Du dysfonctionnement ou des problèmes liés à l'adresse électronique fournie par le Client / Utilisateur enregistré pour l'envoi de la documentation, tant la sienne que celle du Destinataire, ainsi que des conséquences qui pourraient en découler.
8. Les défaillances et incidents pouvant survenir dans les communications, les suppressions ou les transmissions incomplètes, étant donné qu'il peut y avoir des pannes du réseau ou d'autres types de situations dont le Prestataire n'est pas directement responsable, celui-ci ne peut en assumer la responsabilité ni garantir que les services du site web soient constamment opérationnels, et est donc exonéré de tout dommage que cela pourrait causer.
9. De tout type de dommage que le client ou des tiers pourraient causer sur le site web.
10. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'accès sans préavis, de manière discrétionnaire et à titre définitif ou temporaire, jusqu'à ce que la responsabilité effective des dommages pouvant survenir soit établie, lorsqu'il détecte une situation dans laquelle l'Utilisateur et/ou le Client n'ont pas agi avec diligence et/ou ont profité des fonctionnalités du site web, du blog ou de la solution d'une manière qui aurait pu causer un préjudice, ou pour des raisons de sécurité et de protection de la vie privée.
11. Des procédures ou dossiers disciplinaires ouverts à l'encontre du Client pour quelque motif que ce soit et dans lesquels les services de la Plateforme Signaturit auraient pu être utilisés.
12. En aucun cas, le Prestataire ne sera responsable du traitement des données qui n'ont pas été préalablement communiquées ou pour lesquelles les mesures appropriées n'ont pas été prises lorsque le Responsable dudit traitement est un tiers, c'est-à-dire lorsque le Prestataire agit en tant que Sous-traitant, étant toutefois tenu, à cet effet, de respecter ses propres obligations et responsabilités en vertu des dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données. De même, et conformément à la législation en vigueur, il est précisé que le Prestataire, même s'il n'est pas responsable des dommages qui auraient pu être causés, tant à

l'entreprise qu'à des tiers, collaborera et signalera ce type d'incidents à l'autorité compétente dès qu'il aura connaissance de manière certaine que les dommages causés peuvent constituer une activité illicite.

## **II.6. ENVIRONNEMENT SANDBOX**

Si le Client a demandé à pouvoir effectuer des tests dans l'environnement Sandbox de Signaturit, il est conseillé de ne pas utiliser de données personnelles réelles, en assumant toutes les conséquences et responsabilités découlant d'une utilisation non autorisée de données personnelles réelles.

Le Prestataire pourra limiter le nombre de crédits de signatures électroniques et d'envois certifiés pouvant être utilisés dans l'environnement sandbox.

Une fois les tests terminés, le Prestataire supprimera la documentation générée et les enregistrements au bout de 3 mois.

Le Client assumera toute réclamation des utilisateurs ou de tout tiers affecté par les actions du Client dans cet environnement, laissant le Prestataire indemne.

## **II.7. INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

La Plateforme Signaturit peut offrir des fonctionnalités utilisant des systèmes d'intelligence artificielle, comme par exemple la fonctionnalité « RÉSUMÉ INTELLIGENT » développée par Anthropic (modèle Claude), qui seront activées à la demande et sur souscription expresse du Client (elles ne sont pas proposées par défaut).

En cas d'activation, le Client assumera le rôle de Responsable du Déploiement, le Prestataire celui de Distributeur du Modèle et le système d'IA celui de fournisseur, chacun assumant les obligations qui lui incombent en vertu du Règlement (UE) 2024/1689 (RIA).

## **II.8. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE**

### **II.8.1. Propriété intellectuelle**

Tous les droits sur la Plateforme Signaturit, ainsi que sur les contenus publiés par le Prestataire sur son site web, sont protégés par des droits d'auteur, de propriété intellectuelle et industrielle.

Le Prestataire revendique la propriété de la Plateforme Signaturit, du site web, du blog et des solutions fournies en rapport avec celle-ci, et déclare que ceux-ci ont été développés et élaborés par lui-même, et qu'il dispose des licences et autorisations nécessaires pour utiliser tout contenu inclus dans le site web, ainsi que le code de programmation, la conception ou les matériaux associés à ses services.

Les articles, contenus, images ou logos de l'entreprise sont soit la propriété du Prestataire, soit des personnes ou entreprises qui ont expressément autorisé leur publication, soit la propriété de personnes ou d'entreprises soumises à des licences qui nous permettent d'utiliser ces éléments.

Sans le consentement exprès et écrit du Prestataire, la reproduction, la transformation, la distribution, la communication publique, la mise à disposition du public, la vente ou toute autre utilisation autre que celles expressément autorisées par le Prestataire sont expressément interdites, dans les politiques et autres avis publiés sur son site web et/ou son blog, qu'ils soient commerciaux ou autres, lorsqu'ils impliquent une exploitation des contenus autre que celle prévue. L'Utilisateur peut, par exemple, citer et mentionner sur les réseaux sociaux les publications affichées sur le blog, à condition que ces citations soient accompagnées de la source et/ou de l'auteur.

### **II.8.2. Marques et/ou propriété industrielle du Prestataire**

La société lvnosys Soluciones, S.L.U. est le titulaire légitime des titres de marque communautaire « SIGNATURIT » et de ses logos, enregistrés auprès de l'Office européen des brevets et des marques.

Il est interdit d'utiliser tout signe distinctif de SIGNATURIT® qui n'est pas implicite dans l'utilisation de ce site web ou dans la philosophie 2.0.

Les textes, dessins, images, photographies, vidéos et autres éléments graphiques, sonores et audiovisuels contenus dans ce site web, ainsi que sa structure, sa conception, son code source, ses logos, ses marques et autres signes distinctifs qui y apparaissent (ci-après dénommés « les contenus ») sont, sauf indication contraire, la propriété de Signaturit® ou de ses collaborateurs et sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et industrielle correspondants. Signaturit® accorde à tous les utilisateurs une licence de reproduction, de distribution et de communication publique sur tous les contenus de ce site pour « leur utilisation 2.0 », à condition que l'URL d'origine des contenus soit citée et liée. Signaturit® ne cède aucun autre droit de reproduction, de distribution, de communication publique ou de transformation du site web, de sa conception ou de son contenu aux utilisateurs. Toute utilisation du site ou de son contenu non conforme à sa finalité est interdite. L'exploitation, l'utilisation, la reproduction, la distribution, la communication publique et la transformation, ou toute autre activité similaire ou analogue, de tout élément de programmation utilisé sur le présent site web sans la licence/autorisation correspondante sont interdites. À cet égard, l'utilisation de ce site web n'implique pas la cession de l'un des droits susmentionnés.

Toute violation des droits de propriété industrielle ou intellectuelle détenus par Signaturit®, ses associés, ses partenaires ou ses collaborateurs sera poursuivie par tous les moyens légaux disponibles à tout moment devant la juridiction compétente dans chaque cas.

En tant qu'Utilisateur ou Client, vous ne pouvez pas utiliser la marque Signaturit, le nom de domaine, le slogan ou tout autre élément constituant l'identité corporative de celle-ci, sans en demander l'autorisation expresse au propriétaire de cette plateforme, sauf lorsque son nom est cité sur les réseaux sociaux ou comme source pour la publication de contenu, conformément aux politiques légales de propriété intellectuelle et industrielle de Signaturit, mentionnées dans le présent contrat et dans les [mentions légales](#).

#### **II.8.3. Droits à l'image et autorisation d'utilisation des données du Client en tant que client du Groupe Signaturit**

En acceptant les présentes conditions, le Client accepte que Signaturit Group puisse utiliser ses données et son image corporative (logo) en tant que Client de Signaturit Group dans les différents supports promotionnels qu'il utilise afin de présenter et/ou de promouvoir ses services auprès de tiers, tels que son site web et/ou son blog, les réseaux sociaux, les catalogues et/ou brochures corporatifs, entre autres, Signaturit Group s'engageant à les traiter en respectant à tout moment le droit à l'honneur et à l'image de marque du client.

À cette fin, le client autorise Signaturit Group à collecter son logo et/ou à utiliser ses coordonnées et à les publier, pouvant même inclure un lien redirigeant vers le site web du client depuis les différents supports d'entreprise utilisés par Signaturit Group, pour toute personne souhaitant y accéder via (par exemple, publier le logo du Client sur le site web de Signaturit Group accompagné d'un lien qui redirige l'utilisateur vers le site web d'entreprise du Client).

Cela n'implique aucune cession de la marque du Client, mais uniquement qu'elle peut être utilisée aux fins exclusives susmentionnées.

#### **II.9. MISE A JOUR DES SERVICES**

Compte tenu de l'évolution de la technologie et de la nécessité de l'adapter aux améliorations en matière de qualité et de sécurité de l'information ou pour des raisons de conformité réglementaire, le Prestataire se réserve le droit de déployer des versions mises à jour des Services souscrits ou même de proposer leur remplacement par d'autres présentant des caractéristiques et des fonctionnalités similaires. Dans ce cas, le Client peut demander la résiliation anticipée du Contrat s'il n'est pas d'accord avec les nouvelles conditions proposées, avec remboursement d'une partie du prix pour la période non utilisée.

#### **II.10. RÉSOLUTION DES CONFLITS**

En cas de divergence ou de réclamation concernant l'application ou l'interprétation des présentes Conditions Générales d'utilisation, les parties conviennent de tenter de résoudre le conflit en premier lieu par une tentative de conciliation à l'amiable.

À cette fin, l'une ou l'autre des parties peut informer l'autre par écrit de l'existence du conflit, en décrivant les faits et ses préférences. Les parties s'engagent à se réunir dans un délai ne dépassant pas 15 jours calendaires à compter de la réception de cette notification, soit en personne, soit par voie électronique, afin de tenter de parvenir à une solution négociée.

Si, dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la première réunion, aucun accord satisfaisant pour les deux parties n'est trouvé, ou si l'une d'entre elles refuse sans justification de participer à la conciliation, l'une ou l'autre des parties pourra soumettre le litige aux tribunaux compétents, conformément aux dispositions des Conditions Générales de vente.

---

### SECTION III - CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE « STANDARD »

Le Prestataire propose différents accords de niveau de service (ou SLA) Standard, Silver, Gold et Platinum avec des prestations d'intégration, de disponibilité et d'assistance différentes.

Le présent accord de niveau de service standard s'applique à tous les contrats, qu'ils soient conclus en ligne ou via le canal commercial, à condition que le Client n'ait pas souscrit à un SLA supérieur.

Une fois le Service mis en place pour le Client, le système sera couvert par le Contrat de niveau de service en termes de disponibilité et d'assistance technique afin d'assurer sa continuité opérationnelle face aux incidents et problèmes éventuels pouvant survenir pendant son exploitation.

#### III.1. DISPONIBILITE DES SERVICES

La présente assistance couvre l'assistance technique des services de la Plateforme Signaturit suivants :

- Dashboard pour abonnements Business, Business + & Entreprise suscription
- API pour abonnement Enterprise

##### III.1.1. Temps de disponibilité

Le Fournisseur s'efforcera de garantir la disponibilité de ses différents services à hauteur d'au moins 99,95 % 24h/24, 7j/7 et 365j/an.

La disponibilité des services correspond à la période pendant laquelle il n'y a pas d'interruptions empêchant le Client d'utiliser les services ou de se connecter à la Plateforme. Le taux de disponibilité de 99,95 % du service correspond à un temps d'arrêt annuel maximal de 4,4 heures en plus des arrêts programmés.

##### III.1.2. Maintenance – interventions programmées

Le Prestataire peut interrompre le service pour effectuer des travaux de maintenance et de mise à jour des services.

Des fenêtres de maintenance sont convenues pour les activités de maintenance ordinaires ou extraordinaires. Ces fenêtres ne seront pas prises en compte pour mesurer la disponibilité du service.

Sauf en cas de mesures de sécurité urgentes dues à des causes externes, en règle générale, les opérations de maintenance auront lieu de préférence pendant la nuit (entre 22 h le vendredi et 22 h le dimanche), et il y aura un maximum de 4 interruptions par an pour une durée maximale annuelle de 16 heures.

Les dates des interruptions avec indisponibilité des Services seront disponibles sur le site web de Signaturit au moins QUINZE (15) jours à l'avance. Le Client doit consulter régulièrement le site web <https://status.signaturit.com/> ou s'abonner à ce lien pour recevoir les notifications automatiques du site web.

### III.1.3. Limitation de responsabilité

Le Prestataire limite sa responsabilité à la fourniture des Services et ne sera donc pas responsable des problèmes de performance dus à :

- L'indisponibilité ou la lenteur du réseau qui relie l'environnement du Client à l'infrastructure et aux centres de données du Prestataire.
- Une configuration ou un dimensionnement incorrect de l'infrastructure du Client.
- Une installation ou une configuration incorrecte des logiciels utilisant les services du Prestataire dans l'infrastructure du Client.
- Des interruptions ou incidents de tiers avec lesquels le service communique.
- Cyberattaques ou cas de force majeure.

### III.1.4. Définition de la disponibilité

Aucune pénalité ne sera appliquée si le niveau de disponibilité est inférieur à celui établi au point « Temps de disponibilité » de la présente annexe, pour le niveau Standard de l'assistance.

## III.2. ASSISTANCE

### III.2.1. Définition des priorités

Les incidents signalés seront classés selon la classification suivante, en fonction de leur impact sur l'activité, du nombre d'utilisateurs concernés et de leur urgence :

Severity	Definition
P1	Total system failure, preventing access to the platform or service and making it impossible to use any of its services.
P2	Failure of one or more key functionalities of the service (core functionalities of the service, not secondary functionalities), which seriously affects the proper functioning of the service for all users.
P3	Failure of one or more functionalities of the service without presenting an immediate significant effect on the quality of service to all users, such as ergonomic, graphical, editorial, etc. failure.

### III.2.2. Délais de réponse et de résolution

Le tableau suivant indique les délais de réponse en fonction de la criticité des incidents signalés et de la catégorie d'assistance souscrite :

Support/criticism	Standard	
<b>Customer Response Time</b>	uncommitted time	Les délais indiqués en jours et en heures se réfèrent aux jours et heures ouvrables pendant les heures normales de travail (de 8h30 à 17h30 du lundi au jeudi et de 8h à 15h le vendredi) dans le fuseau horaire GMT+01.
<b>P1 Resolution Time</b>	uncommitted time	La réponse informera le client par e-mail du niveau de criticité choisi pour l'incident déclaré.
<b>P2 Resolution Time</b>	uncommitted time	Les incidents nécessitant une nouvelle version d'un produit seront identifiés comme non urgents (P3) et le délai de résolution définitive sera fixé à celui du déploiement de ladite version.
<b>P3 Resolution Time</b>	uncommitted time	

### III.2.3. Services d'assistance inclus

Selon la catégorie d'assistance souscrite, l'assistance comprendra certains services et canaux de communication, comme détaillé ci-dessous :

Support	Standard	
<b>Customer service portal</b>	Yes	Canaux de contact :
<b>Priority routing and support</b>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le service d'assistance est disponible via le formulaire de contact sur <a href="https://help.signaturit.com/hc/fr/requests/new">https://help.signaturit.com/hc/fr/requests/new</a></li> </ul>
<b>Priority levels considered</b>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chat avec un agent en direct pendant les heures de bureau, disponible depuis le centre d'aide ou depuis le produit (s'applique uniquement aux services IvSign et Signaturit Dashboard)</li> </ul>
<b>Support Specialist</b>	-	
<b>Support Service Review</b>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Centre d'aide disponible : <a href="https://help.signaturit.com/hc/fr">https://help.signaturit.com/hc/fr</a></li> </ul>
<b>Communication channels:</b>		
<b>Ticket portal</b>	Yes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Téléphone : fourni pour les services d'assistance Gold et Platinum.</li> </ul>
<b>Chatbot</b>	-	Le client doit fournir au fournisseur ses coordonnées (adresse e-mail et numéro de téléphone) à des fins de communication.
<b>Telephone</b>	-	
<b>Videoconference meetings</b>	-	Les délais indiqués en jours et en heures se réfèrent aux jours et heures ouvrables pendant les heures normales de bureau (de 8h30 à 17h30 du lundi au jeudi et de 8h à 15h le vendredi) dans le fuseau horaire GMT+01.
<b>Exclusively for P1:</b>		
<b>24/7 monitoring</b>	Yes	
<b>Technical support</b>	8/5	

### III.2.4. Coupures programmées - Exclusions

Les « coupures programmées » des services causées par les éléments suivants ne seront pas prises en compte dans les délais de réponse et de résolution :

- Des travaux impliquant une interruption du service et nécessaires à l'amélioration de son fonctionnement.
- Des travaux de maintenance préventive des infrastructures.
- Mises à jour des logiciels.
- Les incidents que les parties jugent ne pas être de la responsabilité du fournisseur.

Les coupures de service programmées seront notifiées au moins 48 heures à l'avance par les canaux de communication établis.

Le SLA du support exclut :

- La résolution des problèmes résultant de modifications des services d'infrastructure, effectuées à l'insu et sans l'autorisation explicite du Prestataire, ou différentes de celles prévues dans les pratiques et politiques du service.
- Tout problème causé par des facteurs indépendants de la volonté du Prestataire, y compris toute cause imprévisible ou pour des raisons de force majeure, conformément à l'article 1.105 du Code civil espagnol.

### III.2.5. Informations à communiquer en cas d'incident

La communication de l'incident par le support initial doit contenir les informations minimales nécessaires pour pouvoir traiter l'incident dans les délais convenus. Les données marquées [d'un](#) \* ci-dessous sont indispensables pour pouvoir traiter la demande ; les délais convenus ne commenceront à courir que lorsque ces informations seront complètes.

Informations devant figurer dans chaque communication d'incident :

- ✓ Le nom du produit/service\*.
- ✓ Le nom du client\*.
- ✓ Un titre descriptif\*.
- ✓ L'urgence de la résolution (priorité critique/élevée/faible).
- ✓ Si l'incident concerne un utilisateur spécifique, inclure son nom d'utilisateur dans l'application\*.
- ✓ La date et l'heure auxquelles l'incident s'est produit (format jj/mm/aaaa hh:mm)\*.
- ✓ La description détaillée de l'incident (vous pouvez joindre des captures d'écran si nécessaire)\*.
- ✓ Le code d'erreur (s'il apparaît à l'écran).
- ✓ Les étapes suivies pour reproduire l'incident dans le support initial.
- ✓ Les données relatives à l'environnement dans lequel l'incident s'est produit (système d'exploitation/navigateur/versions logicielles/etc.)\*.
- ✓ Les observations pertinentes.