

Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») régissent les relations entre la société certSIGN S.A., dont le siège social est situé 107 A, avenue Olteniței, Immeuble C1, 1^{er} étage, salle 16, secteur 4, Bucarest, Roumanie, enregistré au Registre du Commerce sous le nr. J40/484/17.01.2006, code unique d'enregistrement 18288250 (ci-après « **certSIGN** » ou le « **Vendeur** ») et toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat de produits sur les sites internet <https://certsign.fr/magasin/> ou <http://paperless.certsign.fr> (ci-après le « **Client** »).

En cochant la case « J'ai lu les conditions générales de vente et les accepte », le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les présentes CGV.

Le fait pour un Client de passer commande sur le site <https://certsign.fr/magasin/> (ci-après la « **Boutique en ligne** ») ou la plateforme <http://paperless.certsign.fr> (ci-après la « **Plateforme Paperless** ») implique son acceptation, sans réserve, des présentes CGV.

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment par le Vendeur. En tout état de cause, les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la passation de la commande par le Client.

1. Définitions

le « **Site Internet** » : le site internet de certSIGN, disponible à l'adresse <https://certsign.fr> ;

la « **Boutique en ligne** » : la plateforme d'achat accessible à l'adresse : <https://certsign.fr/magasin/> ;

la « **Plateforme Paperless** » : la plateforme d'achat pour la signature électronique à distance, accessible à l'adresse : <http://paperless.certsign.fr> ;

le « **Client** » : toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat de Produits sur le Site Internet <https://certsign.fr/magasin/> ou la Plateforme Paperless <http://paperless.certsign.fr>. Le Client est réputé, compte tenu de la nature des produits, être une personne physique ou morale qui agit dans le cadre de son activité professionnelle.

le « **Consommateur** » : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation ;

le « **Non-professionnel** » : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ;

le « **Professionnel** » : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ;

certSIGN ou le « **Vendeur** » : la société certSIGN S.A., telle que définie ci-dessus. certSIGN est un prestataire de services de confiance qualifié, au sens du règlement (UE) n°910/2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur ;

les « **Produits** » : tout contenu ou service numérique vendu sur la Boutique en ligne et sur la Plateforme Paperless ;

la « **Commande** » : la commande passée par le Client pour l'achat de Produits, via le formulaire de commande disponible sur la Boutique en ligne ou la Plateforme Paperless. La Commande est le préalable nécessaire de l'acte d'achat ;

l'« **Offre** » : la somme des informations mises à la disposition du Client par le Vendeur que ce soit sur le Site internet, la Boutique en ligne ou la Plateforme Paperless ;

les « **Formalités contractuelles** » : toutes les actions et/ou documents effectués ou complétés par le Client, préalablement à la fourniture des Produits et postérieurement, le cas échéant pour chaque produit, à la passation et au paiement de la Commande.

Les documents contractuels se réfèrent également aux documents que le Client fournit dans le cadre de la livraison des Produits (tels que les informations relatives au certificat d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés, au représentant légal (en ce compris ses papiers d'identité), le siège social de la personne morale concernée, etc.) ;

le « **Contrat** » : les présentes CGV, les conditions générales applicables à chaque Produit, respectivement les CONDITIONS GENERALES relatives à la fourniture de services de certification pour les certificats numériques qualifiés conformément au Règlement (UE) n° 910/2014 et les CONDITIONS GENERALES relatives à la fourniture de services d'horodatage conformément au Règlement (UE) n° 910/2014, tous deux découlant des Standards ETSI applicables, ci-après **CG du Produit**.

La passation de la Commande et le paiement du Produit choisi via la Boutique en ligne ou la Plateforme Paperless constituent un Contrat entre le Client et le Vendeur ;

Les Politiques de certification font référence au « Code de pratiques et de procédures de l'Autorité de Certification de l'AC qualifiée certSIGN (certSIGN Qualified CA)» (CPP) qui décrit la politique et les pratiques de certification que certSIGN applique dans la délivrance de certificats numériques par l'Autorité de Certification qualifiée.; et au Code de pratiques et procédures de l'Autorité d'horodatage qui décrit la politique et les pratiques que certSIGN applique dans la délivrance de services d'horodatage. Les CPPs sont publics et peut être consultés à l'adresse suivante : www.certsign.fr/ressources

Le « **Règlement général sur la protection des données** » ou « **RGPD** » : Règlement (UE) n°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 ;

le(s) « **Partie(s)** » : le Client et/ou le Vendeur.

2. Caractéristiques des Produits - Prix

2.1 Produits

Le Client déclare avoir eu connaissance des caractéristiques essentielles du Produit, lesquelles figurent sur le Site Internet et / ou la Plateforme Paperless. La durée fait partie des caractéristiques essentielles des Produits.

2.1.1. la Signature électronique à distance représente la fourniture de contenu numérique qui n'est pas livré sur un support physique et consistent en : une vérification d'identité par des moyens vidéo afin d'émettre le certificat numérique qualifié, la délivrance/la génération d'un certificat numérique qualifié, l'accès à la plateforme de signature webSIGN Paperless, la licence d'application vToken Paperless (token virtuel) et le service de signature et d'horodatage.

La vérification d'identité par vidéo n'a lieu qu'une seule fois afin d'assurer le respect des conditions pour la délivrance/la génération du certificat qualifié pour la signature électronique prévue à l'art. 24 du Règlement 910 et pour cela le client doit :

- disposer d'un appareil doté d'un microphone et d'une webcam (téléphone Android/ordinateur portable/de bureau doté d'un microphone et d'une caméra d'une résolution minimale de 2 mégapixels et le navigateur recommandé est Google Chrome) ;
- disposer d'une bonne connexion internet et
- présenter les documents d'identité valables (la carte d'identité ou le passeport) en original.

Pour la génération/ la délivrance du certificat, le Client doit activer et utiliser le service Paperless webSIGN, en accédant au lien reçu par email, pour créer son compte sur la plateforme Paperless et télécharger un premier document pour le signer. Pour ça le Client doit avoir un accès à Internet et disposer d'un smartphone avec un système d'exploitation iOS ou Android.

L'accès à Paperless webSIGN est soumis aux « Conditions d'utilisation du service Paperless webSIGN » (EULA) disponibles sur <https://certsign.fr/ressources/> que vous pouvez lire en cliquant [ici](#) et qui nécessitent l'utilisation du navigateur Google Chrome depuis un smartphone, un laptop ou un ordinateur desktop comme décrit ci-dessus.

Le service permet de signer en une seule session de signature jusqu'à 10 documents de 20 MB maximum. certSIGN ne stocke pas les documents que vous téléchargez afin de signer et ne peut pas y accéder. Une fois signés, les documents doivent être téléchargés sur votre appareil avant de quitter la plateforme de signature.

En même temps avec l'application d'une signature électronique est appliqué aussi l'horodatage qui certifie la date et l'heure exactes de la signature. Le service d'horodatage est fourni conformément aux conditions générales disponibles sur le site <https://certsign.fr/ressources/>, que vous pouvez lire en cliquant [ici](#).

Le Client a également la possibilité de signer électroniquement à distance sans télécharger le document afin de le signer sur la plateforme Paperless. Pour cela il devra télécharger l'application vToken. L'utilisation de l'application vToken Paperless est soumise aux termes et conditions définis dans les « Conditions d'utilisation du service vToken Paperless » (EULA) disponibles sur <https://certsign.fr/ressources/>, que vous pouvez lire en cliquant [ici](#) et uniquement pour la période de validité du certificat. Cela

permet la signature locale de documents sur votre appareil, sans avoir à télécharger les documents sur la plateforme Paperless WebSIGN.

2.1.2. L'horodatage

Le service d'horodatage est fourni conformément aux conditions générales (CG du Produit) et Le CPP disponibles sur le site <https://certsign.fr/ressources/> que vous pouvez lire en cliquant [ici](#).

Afin de pouvoir utiliser l'horodatage, le Client doit communiquer à certSIGN la série du certificat avec lequel il applique l'horodatage qui doit être dans la période de validité. En l'absence du certificat le service d'horodatage ne peut pas être utilisé.

2.1 Prix

Le prix des produits est celui qui est affiché dans la Boutique en ligne (hors T.V.A. et avec T.V.A.) et en vigueur au moment de la passation de la Commande.

Il est susceptible d'être modifié à tout moment.

3. Processus de passation de la Commande et contenu de la Commande

Les commandes s'effectuent via la Boutique en ligne du Site Internet (pour l'horodatage) ou via la Plateforme Paperless (pour la signature électronique à distance).

Après avoir lu et accepté les CGV et CG du Produit, le Client valide sa commande et procède au paiement.

Un email lui est alors adressé afin de lui confirmer que sa commande a bien été prise en compte.

L'email adressé contient les éléments suivants qui varient selon les Produits commandés :

- un récapitulatif de la Commande (comprenant les détails du Produit acheté, le prix, les dates de livraison et de facturation);
- les présentes Conditions générales de vente ;
- les Conditions générales propres au Produit commandé.

La finalisation de la Commande, dans la Boutique en ligne ou la Plateforme Paperless, implique le paiement effectif du prix du Produit commandé.

4. Inscription et identification sur la Boutique en ligne

Le Client doit, préalablement à toute Commande, créer un compte utilisateur en fournissant une adresse email valide, ses coordonnées personnelles, ainsi qu'un mot de passe qu'il aura défini. L'inscription se fait via la page d'accueil de la Boutique en ligne : <https://certsign.fr/magasin/>.

L'adresse email utilisée pour créer le compte ne peut plus être modifiée par la suite.

Le compte de la Boutique peut être désactivé par simple demande envoyée par le Client à l'adresse électronique office@certsign.fr et si le Client a commandé un produit, après la délivrance de celui-ci.

Si le Client n'achète finalement aucun Produit, certSIGN se réserve le droit de supprimer le compte du Client après une période de 12 mois écoulée depuis la dernière connexion à son compte. En cas d'achat d'un Produit, la suppression du compte se fera dans un délai de 3 ans à compter du dernier achat effectué.

Pour la Signature électronique à distance le Client doit créer un autre compte sur la Plateforme Paperless qui lui permettra de générer le certificat et la signature électronique et qui restera valable pendant toute la durée du Produit acheté auquel s'ajoutent au moins 12 mois.

L'identifiant et le mot de passe utilisés par le Client sont personnels. Le Client est responsable de l'utilisation de l'identifiant et du mot de passe par un tiers. Il s'engage à informer certSIGN immédiatement si un tiers obtient, sans son accord ou par erreur, ses données de connexion.

La Plateforme Paperless et le Site Internet, y compris le processus de connexion du Client à la Boutique en ligne, la création d'un compte Client et les achats, sont sécurisés au moyen d'un certificat SSL.

5. Livraison des Produits commandés

Le fait de commander les Produits n'implique pas qu'ils soient automatiquement livrés.

La fourniture des Produits implique que le Client ait rempli un certain nombre de formalités contractuelles, qui sont précisées et détaillées dans les présentes conditions, dans la Boutique en ligne ou dans la Plateforme Paperless.

Ces informations sont nécessaires afin de garantir le bon fonctionnement et un niveau de sécurité élevé des Produits commandés.

6. Paiement et facturation

Le paiement des commandes s'effectue uniquement par paiement Carte Bancaire ou toute autre modalité prévue lors de la passation de commande.

Le montant est prélevé dès que la commande a été validée et que le Client a reçu un email de confirmation.

Les frais bancaires liés aux paiements sont supportés par certSIGN.

La facture sera envoyée au Client conformément aux conditions applicables à chaque Produit par email.

7. Droits et obligations de certSIGN

certSIGN se réserve le droit de :

- modifier, mettre à jour et optimiser le site et ses applications ou plateformes utilisées pour la fourniture des Produits ;
- refuser de publier certains commentaires/avis sur le site s'ils contiennent des messages malveillants, injurieux, violents ou obscène. Le cas échéant, certSIGN se réserve le droit de suspendre les comptes des utilisateurs concernés ;
- modifier les présentes Conditions générales, CG du Produit, ainsi que les Politiques de certification

certSIGN s'engage à :

- fournir les Produits avec diligence, selon les Normes ETSI, si c'est nécessaire et garantir que les Services sont réalisés à un niveau de sécurité et de confidentialité conformes aux exigences et normes mentionnées sur son Site Internet. Toutefois, le Client reconnaît et accepte expressément que, sous réserve de la conformité des Services aux normes et Politiques de Certification, l'engagement de certSIGN est une obligation de moyens et non de résultat ;
- fournir toutes les informations permettant d'éclairer au mieux le Client préalablement à son achat ;
- répondre au mieux aux interrogations du Client lors de l'utilisation des Produits ;
- fournir les mises à jour que le Client peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25 du Code de la consommation.

8. Droits et obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes ;
- garder strictement confidentiels ses données de connexion et mot de passe du compte utilisateur, lesquels ne doivent en aucun cas être cédés ;
- fournir toutes les informations nécessaires à la délivrance d'une facture ;
- compléter les documents et informations qui conditionnent la bonne utilisation des Produits.

Le Client a le droit :

- d'être informé des Produits qu'il souhaite acheter dans la Boutique en ligne et sur la Plateforme Paperless et des conditions dans lesquelles il peut passer une Commande ;
- de modifier ou supprimer le compte utilisateur qu'il a créé sur le Site internet, sauf pour le compte sur la plateforme ;

S'il est un Consommateur ou un Client professionnel employant moins de 5 salariés, il a le droit d'exercer son droit de rétractation dans les conditions prévues par l'article 11 des présentes CGV.

Le Client Consommateur peut par ailleurs recourir gratuitement au médiateur dans les conditions figurant à l'article 12 des présentes CGV et au Titre I^{er} du Livre VI du Code de la consommation.

9. Responsabilités

Chaque partie est responsable des dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects, résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations lui incombant.

Le Vendeur et le Client conviennent expressément que les pertes de bénéfices ou d'économies, les pertes de commandes, la perte de clientèle, de chiffre d'affaires ou d'exploitation, l'atteinte à l'image, selon le cas, constituent un dommage indirect et n'ouvrent par conséquent pas droit à réparation.

Le Client a l'obligation de prendre connaissance des caractéristiques des Produits commandés.

Le Vendeur ne pourra, par ailleurs, en aucun cas être tenu responsable en cas de :

- la mauvaise utilisation des Produits commandés ou à des fins autres que celles pour lesquelles il est destiné ;
- problèmes techniques du site susceptibles d'empêcher le fonctionnement de <https://certsign.fr/magasin/> ou de la Plateforme PAPERLESS;
- dommages subis par le Client du fait de la transmission, de la perte ou de la communication de ses données de connexion et du mot de passe du compte utilisateur à un tiers ;
- non livraison d'un Produit liée à l'absence de communication par un Client des informations ou documents demandés par certSIGN ;

10. Livraison des Produits commandés et frais d'expédition

Tous les Produits commandés dans la Boutique en ligne seront livrés passant par l'adresse email fourni par le Client lors de la passation de la commande ou via Plateforme Paperless. Cette adresse est rappelée lors de la Commande.

Les Produits commandés par le biais de la Boutique en ligne ou la Plateforme Paperless seront livrés en ligne, après la validation de la Commande par certSIGN et, éventuellement, l'accomplissement des formalités contractuelles complémentaires.

11. Garantie

11.1 Pour le Client professionnel

Le Vendeur offre une garantie de conformité pour les Produits achetés tout au long de la période de fourniture des produits à contenu numérique.

La période de garantie commence à compter de la date de délivrance des Produits, c'est-à-dire la date à laquelle le Client peut accéder aux Produits ou les utiliser, même s'il n'y a pas accès, ou s'il n'a pas commencé à les utiliser.

La durée de garantie offerte est de 12 mois si le Client est une personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Le Vendeur est également tenu de la garantie des vices cachés conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil.

11.2 Pour le Client Consommateur et le Client non-professionnel

Le Vendeur est tenu des défauts de conformité des Produits dans les conditions des articles L.224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Conformément à l'article L. 224-24-13 du Code de la consommation, le contenu numérique ou le service numérique est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1. Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;
2. Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
3. Il est fourni avec tous les accessoires, y compris l'emballage, les instructions d'installation, ainsi que l'assistance à la clientèle, devant être fournis conformément au contrat ;
4. Il est mis à jour conformément au contrat.

Conformément à l'article L. 224-25-14 du Code de la consommation, pour être conforme au contrat, le contenu numérique ou le service numérique doit, en plus des critères de conformité prévus au contrat :

1. Être propre à l'usage habituellement attendu d'un contenu numérique d'un service numérique de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques, ou en l'absence de normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
2. Le cas échéant il possède les qualités que le professionnel a présentées au consommateur sous forme de version d'essai ou d'aperçu, avant la conclusion du contrat ;

3. Il est fourni selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement.
4. En cas de fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une période donnée, il est fourni sans interruption tout au long de cette période ;
5. Le cas échéant, il est fourni avec tous les accessoires et les instructions d'installation ainsi que l'assistance à la clientèle, auxquels le consommateur peut légitimement s'attendre ;
6. Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25 ;
7. Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de fonctionnalité, de compatibilité, d'accessibilité, de continuité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des contenus numériques ou des services numériques de même type, eu égard à la nature de ces contenus ou services ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le professionnel, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

Toutefois, certSIGN n'est pas tenu par toutes ces déclarations publiques susmentionnées s'il démontre :

1. Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;
2. Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou
3. Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision de contracter.

Le Client ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du contenu numérique ou du service numérique, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

- Garantie légale de conformité « Signature électronique à distance » :

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de un (1) an, deux (2) ans ou trois (3) ans (en fonction de la période de validité de la signature électronique à distance sélectionnée) à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant un (1) an, deux (2) ans ou trois (3) ans (en fonction de la période de validité de la signature électronique à distance sélectionnée).

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

- Garantie légale de conformité « Horodatage » :

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. »

Ces dispositions sont également applicables au Client non professionnel.

12. Droit de rétractation pour le Client Consommateur

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client Consommateur dispose d'un droit de rétractation dans le délai de 14 jours à compter de la date d'acceptation de la Commande par certSIGN.

Les conditions dans lesquelles le Client peut exercer son droit de rétractation dépend du type de Produit commandé.

12.1 Droit de rétractation –

12.1.1 Signature électronique à distance Le Client Consommateur peut exercer son droit de rétractation dans le délai de 14 jours à compter de la date d'acceptation de la Commande, c'est-à-dire à partir du moment où il reçoit un email de confirmation de commande de certSIGN. L'exercice de ce droit doit intervenir avant l'exécution de la fourniture du service, c'est-à-dire avant qu'il vérifie son identité par vidéo aux fins de délivrance du certificat numérique qualifié.

En procédant aux démarches d'authentification vidéo, le Client Consommateur renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation.

12.1.2. Horodatage

Le Client Consommateur peut exercer son droit de rétractation dans le délai de 14 jours à compter de la date d'acceptation de la Commande, c'est-à-dire à partir du moment où il reçoit un email de confirmation de commande de certSIGN. L'exercice de ce droit doit intervenir avant l'exécution de la fourniture du service, c'est-à-dire avant qu'il a reçu par email le lien lui permettant d'accéder aux horodatages achetés.

12.2. Pour exercer son droit de rétractation, le Client Consommateur doit notifier au Vendeur sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté :

- par voie électronique à l'adresse : office@certsign.fr en utilisant la même adresse électronique que celle utilisée pour effectuer la Commande ;
- par voie postale aux coordonnées suivantes : certSIGN, 29A boulevard Tudor Vladimirescu, 2^e étage, secteur 5, 050881, Bucarest, Roumanie.

Il peut également utiliser le formulaire de rétractation ci-dessous.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de certSIGN SA, 29 A, Boulevard Tudor Vladimirescu, 2e étage, secteur 5, Bucarest,

0 805 98 79 55, office@certsign.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

13. Règlement des litiges – Réclamations et Médiation

13.1 Réclamations

Le Vendeur s'efforcera de résoudre rapidement, efficacement et de façon amiable toute réclamation.

Les réclamations peuvent être adressée :

- par email : office@certsign.fr ;
- par téléphone : 0 805 98 79 55 ;
- par courrier: AFI Tech Park 1, 29 A, boulevard Tudor Vladimirescu, secteur 5, Bucarest, Roumanie.

La réclamation sera enregistrée par certSIGN à sa réception et une confirmation d'enregistrement sera envoyée au Client à l'adresse électronique communiquée.

Une réclamation sera enregistrée par certSIGN à condition que toutes les informations nécessaires pour identifier et résoudre son objet soient fournies. Ainsi, la réclamation doit contenir :

- le nom, le prénom et l'adresse du Client ;
- l'objet de la plainte ;
- la preuve de l'achat du Produit faisant l'objet de la réclamation ;
- en cas de réclamation pour des erreurs/endommagement/défauts des Produits commandés par culpabilité de certSIGN, le Client doit soumettre la preuve des erreurs dans le cas de produits contenant des logiciels ou des Services.

Si toutes les informations mentionnées ne sont pas fournies, un représentant de certSIGN informera le Client par téléphone ou par email de la nécessité de les compléter.

Le Client devra compléter les informations dans un délai de 30 jours à compter de la date de notification. Le règlement de la réclamation sera suspendu pendant ce délai.

La réclamation sera réglée dans les 30 jours suivant sa réception ou sa soumission.

Le Client sera informé par courrier, email ou téléphone de la décision de certSIGN concernant la réclamation.

13.2 Médiation

En cas d'échec de la demande de réclamation, le Client Consommateur pourra soumettre le différend l'opposant à notre médiateur, joignable aux coordonnées suivantes :

Bayonne Médiation

32 rue du Hameau, 64200 Biarritz, France

+ 33 6 79 59 83 38

<https://www.bayonne-mediation.com/>

Conformément au Règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, le Client Consommateur peut solliciter la résolution du litige sur la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation, accessible au lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. En cas de refus de recours à la médiation, ou d'échec de cette dernière, les parties conservent la faculté de saisir la juridiction compétente.

14. Résiliation de la Commande

14.1 Résiliation de la Commande – Signature électronique à distance

La résiliation de la commande intervient dans les cas suivants :

- dans les conditions définies dans les CG de Produit;
- si le Client n'a pas activé son compte et autorisé la délivrance du certificat numérique qualifié dans un délai de 60 jours à compter de la date à laquelle le Vendeur a envoyé l'invitation à activer son compte dans le Plateforme Paperless.

14.2 Résiliation de la Commande – Horodatage

- en cas d'horodatage dans les conditions définies dans les CG de Produit

15. Propriété intellectuelle de certSIGN

Les présentes CGV ne confèrent au Client aucun droit de propriété intellectuelle de quelque nature que ce soit sur le Site Internet, la Plateforme Paperless, les Produits et plus généralement, sur les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (modèles, textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc.) exploités par certSIGN dans le cadre de la fourniture des Produits.

Le Client ne dispose que d'une licence d'utilisation de ces éléments, aux seules fins de son utilisation des Produits.

Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de certSIGN sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

16. Traitement des données à caractère personnel

Les informations relatives au traitement des données à caractère personnel effectué par certSIGN aux fins de la conclusion et de l'exécution du contrat dans le document « [Informations aux personnes concernées en vertu du GDPR](#) » sont disponible au lien suivant [ici](#).

17. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV, et tout litige en découlant, sont régis par le droit roumain.

Tout litige entre les parties découlant de la conclusion et de l'exécution des présentes CGV sera réglé à l'amiable ou, en cas d'échec, sera soumis aux tribunaux compétents du siège de certSIGN, conformément à la législation roumaine en vigueur.

Toutefois, si le Client est un Consommateur, l'application de la loi roumaine ne saura le priver de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi française, et ce conformément à l'article 6 du Règlement (CE) n°593/2008 dit « Rome I ».

Dans ce cas précis, le Client Consommateur disposera du choix de porter le litige soit devant la juridiction compétente en Roumanie, soit devant la juridiction compétente de l'Etat membre sur le territoire duquel il est domicilié, et ce conformément à l'article 18 du Règlement (UE) n°1215/2012 dit « Bruxelles I bis ».