

**CONDITIONS GENERALES**  
**RELATIVES AUX SERVICES D'ABONNEMENT**  
**A LA SOLUTION**  
**PITNEY BOWES INVOICE SERVICES**  
**PBIS START**

*Version PBIS START 2026-2*

Ces conditions définissent les termes et conditions de souscription et d'utilisation du service Services d'abonnement aux solutions digitales de PBIS Start proposé par Pitney Bowes SAS, immatriculée en qualité de Plateforme Agréée (PA) auprès de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) conformément à l'ordonnance n°2021-1190 du 15 septembre 2021 et au décret n°2022-1299 du 7 octobre 2022.

Ces Conditions Générales constituent un accord entre vous, Abonné et nous, Pitney Bowes SAS. Elles sont complétées par les Conditions Particulières composées d'un formulaire de contrat d'Abonnement et d'éventuelles annexes, précisant les Services souscrits, ainsi que par la « Proposition Commerciale » détaillant la solution effective et les données Abonné minimum requises par PB. Les Conditions Générales et les Conditions Particulières forment ensemble le Contrat conclu entre l'Abonné et Pitney Bowes SAS.

#### **Article 1 - Objet et description du service**

**1.1** L'Abonné souscrit à un Service d'Abonnement Invoice Services Start (PBIS Start) proposé par Pitney Bowes SAS, service de dématérialisation fiscale des factures clients et/ou fournisseurs, fourni par Pitney Bowes SAS en sa qualité de Plateforme Agréée (PA) par la DGFIP.

Dans ce cadre, Pitney Bowes SAS assure notamment :

- La réception des factures électroniques, la mise à disposition de celles-ci dans leur format d'origine ou dans un format lisible (pdf), sur l'interface PBIS et leur routage vers la boîte email du choix de l'Abonné ;
- La remontée des statuts de cycle de vie obligatoires des factures conformément au cahier des charges DGFIP ;
- L'archivage probant des factures électroniques pour une durée légale de dix (10) ans.

La liste effective des fonctionnalités souscrites et des formats gérés est détaillée dans les Conditions Particulières.

**1.2** En souscrivant au présent Contrat, l'Abonné désigne Pitney Bowes SAS comme sa Plateforme Agréée (PA) pour la réception de ses factures électroniques et s'engage à :

- Fournir préalablement à l'activation les informations nécessaires à son inscription dans l'Annuaire du PPF et notamment son numéro SIREN ;
- Signer en ligne l'accord formel de désignation de PBIS comme PA de réception, accompagné des pièces justificatives requises.

L'activation du service de réception est conditionnée à la complétude de ces démarches.

#### **Article 2 - Accès et licence d'utilisation**

PB accorde à l'Abonné une licence non exclusive et non transférable pour accéder aux Services et les utiliser pendant la durée contractuelle, dans les limites de volume spécifiées dans les Conditions Particulières.

L'Abonné doit fournir des informations de contact exactes, complètes et à jour. PB peut suspendre ou fermer le compte de l'Abonné en cas de non-respect du Contrat.

#### **Article 3 - Obligations de l'Abonné**

##### **3.1 Usage des Services**

L'Abonné s'engage à utiliser les Services exclusivement pour ses propres besoins internes. Il lui est interdit de mettre les Services à disposition de tiers ou de les utiliser pour le compte de tiers.

##### **3.2 Qualité et conformité des données transmises**

L'Abonné est seul responsable de la qualité, de l'exactitude et de la conformité réglementaire des données et factures qu'il transmet à PB. Il garantit notamment que les factures transmises respectent les mentions obligatoires prévues par la législation fiscale française et les formats requis par la DGFIP.

##### **3.3 Droits sur les données**

L'Abonné garantit qu'il dispose de tous les droits nécessaires sur les données, fichiers et informations qu'il transmet à PB dans le cadre des Services, y compris les consentements de ses propres clients lorsqu'ils sont requis.

##### **3.4 Interdictions**

L'Abonné s'interdit d'utiliser les Services pour transmettre tout contenu illicite, frauduleux ou portant atteinte aux droits de tiers. Il s'engage à ne pas tenter de contourner les mécanismes de sécurité des Services.

Eu égard aux logiciels contenus dans les Services, qu'il s'agisse de logiciels appartenant à Pitney Bowes SAS (« Logiciel PB ») ou de logiciels appartenant à des fournisseurs de Pitney Bowes SAS et intégrés aux Services (« Logiciels intégrés »), l'Abonné convient que PB et ses fournisseurs détiennent les droits d'auteur et toute autre propriété intellectuelle associés aux logiciels et qu'il n'acquiert donc aucun droit, titre ou intérêt sur les logiciels, et il s'engage à ne pas :

- (i) Rétro-concevoir, décompiler ou désassembler tout logiciel ;
  - (ii) Créer d'œuvres dérivées ou de copies de tout logiciel ;
  - (iii) Sous-licencier, prêter ou héberger tout logiciel à ou pour tout tiers ;
  - (iv) Séparer les composants de tout logiciel, ou installer et utiliser lesdits composants séparément et indépendamment du logiciel qu'ils constituent ;
  - (v) Utiliser tout logiciel pour modifier ou reproduire des informations ou contenus appartenant à un tiers à moins d'y être autorisé par la loi ;
  - (vi) Tenter de déverrouiller ou contourner tout(e) système d'initialisation, méthode de cryptage ou dispositif anti-copie incorporé(e) à tout logiciel ou aux Services
  - (vii) Modifier, supprimer ou masquer toute mention de brevet, droits d'auteur ou marque contenue dans tout logiciel ou les Services.
- Les logiciels et technologies utilisés pour fournir les Services restent la propriété exclusive de PB et de ses fournisseurs. L'Abonné n'acquiert aucun droit sur ces logiciels au-delà du droit d'usage prévu par le présent Contrat.

#### **Article 4 - Prix et modalités de paiement**

##### **4.1 Facturation**

Le prix des Services est facturé hors taxes, TVA en sus à la charge de l'Abonné. Les factures sont payables à 10 jours à compter de leur date d'émission et sont mises à disposition sur l'interface PBIS Start de l'Abonné.

##### **4.2 Mode de paiement**

L'ensemble des factures sont payables par prélèvement à la date d'activation du 1er service fourni hors dispositions supplémentaires. Le paiement s'effectue par prélèvement SEPA, selon un mandat signé par l'Abonné préalablement à l'activation du service.

##### **4.3 Volumes et dépassements**

Le prix de l'abonnement est forfaitaire pour le volume maximum de documents spécifié dans les Conditions Particulières. En cas de dépassement, une facturation complémentaire sera émise, toujours selon la tarification unitaire spécifiée dans les conditions Particulières.

#### 4.4 Retards de paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités égales au taux BCE en vigueur majoré de dix (10) points sont applicables de plein droit, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € Hors Taxes pour frais de recouvrement. PB pourra en outre suspendre les Services.

#### 4.5 Contestation de facture

Toute facture non contestée dans les trente (30) jours suivant son émission est réputée acceptée.

### Article 5 - Durée, activation et résiliation

#### 5.1 Activation

Le service est activé dès la signature de l'accord formel et la fourniture par PB des accès au portail PBIS. À compter de cette date, le Contrat est réputé actif et la facturation est déclenchée.

#### 5.2 Durée

Le Contrat est conclu pour la durée indiquée d'1 (un) an ferme.

#### 5.3 Résiliation pour manquement

Chaque partie peut résilier le Contrat en cas de manquement grave non remédié dans les trente (30) jours suivant mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de résiliation aux torts de l'Abonné, les sommes restant dues du Contrat et des facturations complémentaires sont immédiatement exigibles.

#### 5.4 Résiliation à l'initiative de PB

PB peut résilier le Contrat moyennant un préavis de trois (3) mois notifié par écrit.

#### 5.5 Effets de la résiliation

À la date de cessation, l'Abonné cesse d'utiliser les Services. PB continue à donner accès aux données de l'Abonné conformément à la législation en vigueur, notamment pour permettre le respect des obligations d'archivage fiscal.

L'Abonné dispose d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de résiliation pour exporter ses données. Au-delà, PB pourra procéder à leur suppression, sous réserve des obligations légales d'archivage.

### Article 6 - Disponibilité et support

#### 6.1 Obligation de moyen

Les Services sont fournis avec obligation de moyen. Sauf mention contraire au Contrat, aucune garantie implicite de performance ou d'aptitude à un usage particulier n'est consentie par PB.

#### 6.2 Disponibilité

PB s'engage à mettre les Services à disposition 24h/24, 7j/7, hors Temps d'arrêt Programmé et cas de force majeure.

Le support est accessible du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00, heure de France Métropolitaine, jours fériés exclus, par téléphone et assistance technique en ligne à distance.

#### 6.3 Maintenances planifiées

Des périodes de maintenance peuvent entraîner une indisponibilité temporaire des Services. Sauf urgence, les maintenances sont planifiées le second dimanche de chaque mois entre 08h00 et 12h00. PB s'efforce de minimiser toute perturbation liée à ces opérations.

#### 6.4 Niveaux de service (SLA)

Les indicateurs suivants s'appliquent aux services applicatifs Invoice Services, hors périodes de maintenance planifiée et dans la limite de 100 000 messages par jour (au-delà, une étude d'architecture est requise pour confirmer les niveaux de service applicables).

| Indicateurs de SLA SaaS applicables aux services applicatifs Invoice Services | Standard                |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Horaires de support (hors jours fériés)                                       | Lun.-Ven. 09h00 - 18h00 |
| Taux de disponibilité globale (1)                                             | 99,50%                  |
| Maintenance planifiée max. / mois (2)                                         | 4 heures                |
| Indisponibilité max. en cas de sinistre data center (3)                       | 4 heures                |
| Durée max. de traitement des messages (4)                                     | 2 heures                |
| Résolution / contournement — Incident P1                                      | 6 heures                |
| Résolution / contournement — Incident P2                                      | 8 heures                |
| Résolution / contournement — Incident P3                                      | 16 heures               |

(1) Mesuré hors périodes de maintenance planifiée.

(2) Maintenances planifiées le second dimanche du mois entre 08h00 et 12h00.

(3) Les services fonctionnent en mode actif/actif sur sites redondés. Cet indicateur couvre l'hypothèse extraordinaire d'un sinistre physique affectant un site (incendie, inondation, etc.).

(4) Applicable jusqu'à 100 000 messages/jour.

### Article 7 – Responsabilité

La responsabilité de PB ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution des Services.

PB ne peut être tenu responsable des dommages indirects (manque à gagner, perte d'exploitation, préjudice commercial) résultant de l'utilisation des Services.

En tout état de cause, la responsabilité totale de PB est plafonnée au montant hors taxes payé par l'Abonné au titre des Services au cours de la période de facturation.

### Article 8 - Réversibilité et portabilité des données

#### 8.1 Objet

En cas de résiliation, d'expiration ou de non-renouvellement du Contrat, Pitney Bowes SAS s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la réversibilité et la portabilité des données de l'Abonné, conformément au RGPD et aux dispositions du présent Contrat.

#### 8.2 Demande et délais

La demande de réversibilité doit être formulée par écrit par l'Abonné au plus tard trois (3) mois avant la date de fin du Contrat. La restitution des données est effectuée dans un délai d'un (1) mois à compter de la demande, et au plus tard un (1) mois après la date effective de résiliation.

#### 8.3 Formats de restitution

Pitney Bowes SAS restitue l'ensemble des données traitées dans le cadre du Contrat dans un format structuré, exploitable et lisible par des outils courants du marché, à savoir :

- Les données en base de données sous forme de fichiers plats ;
- Les documents et factures associés ainsi que leurs preuves de dépôt au format PDF.

#### 8.4 Assistance au transfert

Sur demande écrite de l'Abonné, Pitney Bowes SAS fournit l'assistance technique nécessaire au transfert des données vers un nouveau prestataire désigné par l'Abonné. Ces prestations d'assistance sont facturées en régie au temps passé, au tarif journalier en vigueur au jour de leur réalisation. À titre indicatif, le tarif journalier à la date de signature du Contrat est fixé à 1 100 € HT. Toute prestation complémentaire (recette, formation des futurs utilisateurs, continuité de service sans rupture) fait l'objet d'un devis préalable accepté par l'Abonné.

#### 8.5 Sécurité des données lors du transfert

Pitney Bowes SAS garantit que toutes les opérations de restitution et de transfert des données sont réalisées dans le respect des exigences du RGPD, en assurant la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles tout au long du processus.

#### 8.6 Suppression et certification

À l'issue de la réversibilité et à l'expiration de toute période de conservation légalement imposée, Pitney Bowes SAS supprime définitivement l'ensemble des données de l'Abonné, y compris les copies de sauvegarde, dans un délai d'un (1) mois suivant la

finalisation du transfert. Sur demande écrite de l'Abonné, Pitney Bowes SAS délivre une attestation certifiant la destruction des données.

### 8.7 Propriété des données et responsabilité

Les données traitées dans le cadre du Contrat restent la propriété exclusive de l'Abonné. Pitney Bowes SAS ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une mauvaise manipulation des données par l'Abonné ou par le nouveau prestataire désigné lors de leur transfert, sauf manquement avéré de Pitney Bowes SAS à ses obligations de sécurisation.

### Article 9 - Protection des données personnelles

Les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Dans le cadre des Services, l'Abonné agit en qualité de Responsable de Traitement (RT) et PB en qualité de Sous-Traitant (ST) au sens du RGPD. PB traite les données personnelles uniquement sur instruction de l'Abonné.

L'Abonné s'assure qu'il dispose de tous les consentements nécessaires pour transmettre légalement des données personnelles à PB dans le cadre des Services.

PB s'engage à ne pas transférer de données personnelles en dehors de l'Espace Économique Européen sans le consentement préalable écrit de l'Abonné.

### Article 10 - Confidentialité et propriété intellectuelle

**10.1** Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations de l'autre partie auxquelles elle a accès dans le cadre du Contrat et à ne les utiliser qu'aux fins de son exécution.

Les Services, logiciels et technologies utilisés par PB restent sa propriété exclusive ou celle de ses fournisseurs et/ou Sous-Traitants ultérieurs. L'Abonné n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur ces éléments.

**10.2** Sauf opposition écrite de l'Abonné dans les trente (30) jours suivant la signature du Contrat, Pitney Bowes SAS est autorisé à mentionner la raison sociale de l'Abonné à titre de référence commerciale auprès de ses prospects et clients. Cette autorisation est limitée à la seule mention de la raison sociale et n'inclut pas l'utilisation du logo ou de tout autre élément d'identité visuelle de l'Abonné. Elle peut être retirée à tout moment par notification écrite, avec effet sous trente (30) jours.

### Article 11 - Dispositions générales

#### 11.1 Force majeure

Aucune partie n'est responsable des retards ou manquements résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (pandémie, guerre, acte terroriste, grève, coupure Internet, etc.), à l'exception des obligations de paiement.

#### 11.2 Réclamations

Toute réclamation relative au Contrat doit être notifiée à PB dans un délai de trois (3) mois.

#### 11.3 Cession

PB peut librement céder le Contrat à toute entité de son groupe. L'Abonné ne peut céder le Contrat sans accord écrit préalable de PB.

#### 11.4 Sous-traitance

PB peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution des Services, dans le respect des obligations RGPD. PB reste entièrement responsable de leurs actes envers l'Abonné.

### 11.5 Notifications

Les notifications contractuelles sont adressées par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse indiquée dans les Conditions Particulières. A peine de déchéance des droits, une copie de toute notification de l'Abonné à PB doit être également adressée à notre adresse enregistrée actuelle : Pitney Bowes SAS, Immeuble VOX, 5 rue Francis de Pressensé, 93210 Saint-Denis.

### 11.6 Assurance

Chaque partie déclare être couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle et s'engage à en justifier sur demande.

L'Abonné s'engage à souscrire, auprès d'une compagnie notoirement solvable, une assurance qui couvre l'ensemble de ses obligations au titre du Contrat. Il s'oblige à obtenir de ses compagnies d'assurances le renoncement à toutes actions ou recours contre PB, pour quelque motif que ce soit. Il délègue et transporte au profit de PB le montant de toutes indemnités qui pourraient lui être allouées en cas de sinistres.

### 11.7 Impôts et taxes

Toutes taxes applicables aux Services sont à la charge de l'Abonné.

### 11.8 Intégralité du Contrat

Le présent Contrat (Conditions Générales et Conditions Particulières) constitue l'intégralité de l'accord entre les parties et prévaut sur tout accord antérieur. Il ne peut être modifié que par écrit signé des deux parties.

### 11.9 Droit applicable et juridiction

Le présent Contrat est régi par le droit français.

**TOUT LITIGE EST SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS.**

— Fin des Conditions Générales version PBIS START 2026-2 —