

Conditions générales de vente de l'ensemble des services de Dac'O'Doc Services

CHAPITRE I — DISPOSITIONS COMMUNES

DAC'O'DOC Services est une entreprise individuelle exploitée par Mme Sihem BELBOUAB, établie au 6 rue Sardane, 95800 Cergy, et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Pontoise.

Numéro SIRET : **512 755 141 000 29**

Adresse email : contact@dacodoc-services.com et dont le site internet est dacodoc-services.com

Les présentes conditions générales de vente encadrent les relations contractuelles entre DAC'O'DOC Services et ses clients pour les offres suivantes :

- **Les prestations d'assistance administrative et de rédaction accompagnée**, réalisées sur rendez-vous ou sur devis, à distance ou en présentiel, selon les modalités convenues avec le client.
- **Les lettres automatisées proposées l'APPLICATION DACODOC**, accessible à l'adresse app.dacodoc-services.com, permettant d'acheter un courrier personnalisé au format PDF, produit à partir d'un modèle et des informations renseignées par le demandeur.

Les dispositions communes s'appliquent à ces 2 catégories d'offres. Elles sont complétées par les conditions particulières du chapitre correspondant à l'offre choisie. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent pour l'offre concernée, sous réserve des dispositions légales impératives.

Les modalités de commande, de paiement, d'exécution et de fourniture sont précisées dans chaque chapitre. Les règles relatives aux devis et aux acomptes des prestations accompagnées ne s'appliquent pas aux achats de lettres automatisées.

DAC'O'DOC Services intervient dans le domaine de l'assistance administrative et de la rédaction de courriers. Elle ne se substitue ni à une administration ni à un avocat et ne fournit pas, dans le cadre des offres décrites ici, de consultation juridique ou de représentation en justice. Aucun résultat auprès d'une administration ou d'une juridiction n'est garanti.

Lorsque la demande nécessite l'intervention d'un avocat, le client peut être orienté vers un professionnel indépendant. Il reste libre de son choix et convient directement avec ce professionnel des conditions de son intervention. La version des conditions générales de vente applicable est celle portée à la connaissance du client et acceptée lors de sa commande.

Article 1 - Révision des tarifs

Les prix sont exprimés en euro. Les tarifs sont libres et peuvent donc être révisés sans aucune justification. Toutefois, les tarifs définis sur le devis préalablement accepté ne sont pas modifiables. Les tarifs définis sur le devis non encore validé sont valables quinze jours à compter de la date d'établissement du devis.

Article 2 - Communication des données

Le client transmet les informations et pièces nécessaires à la prestation et signale tout changement susceptible d'en affecter l'exécution. En cas d'élément manquant ou inexploitable, DAC'O'DOC Services informe le client des compléments attendus et de leurs conséquences sur le calendrier. Les modalités de suspension, de report ou d'arrêt sont précisées dans le chapitre applicable, sans préjudice des droits légaux du client.

Article 3 - Responsabilité du client

Le client est responsable de la véracité des données et informations transmises pour la réalisation des travaux.

Article 4 - Engagements et responsabilité de DAC'O'DOC Services

DAC'O'DOC Services s'engage à réaliser les prestations et à fournir les documents conformément aux caractéristiques de l'offre commandée ou au devis accepté.

DAC'O'DOC Services répond des manquements à ses obligations dans les conditions prévues par la législation applicable. L'absence de résultat favorable auprès d'une administration ne constitue pas, à elle seule, un manquement à la prestation convenue.

Applicable à partir du 04/10/2026

Le client est responsable de l'exactitude des informations qu'il communique. Toutefois, cette responsabilité ne dispense pas DAC'O'DOC Services de respecter ses propres engagements.

DAC'O'DOC Services ne répond pas des conséquences directement causées par une modification des documents effectuée par le client ou par un tiers après leur remise, sans préjudice de sa responsabilité pour ses propres manquements.

Aucune disposition des présentes conditions générales de vente ne limite les garanties légales ni les droits à réparation du consommateur.

Article 5 – Confidentialité et protection des données personnelles

5.1 – Confidentialité

DAC'O'DOC Services s'engage à préserver la confidentialité des échanges, des informations et des documents confiés par le client.

Leur accès est limité aux personnes habilitées et aux prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation du service, dans la limite de leurs missions, ainsi qu'aux destinataires légalement autorisés.

L'utilisation du nom du client, de son témoignage ou d'éléments permettant de l'identifier à des fins de communication commerciale nécessite son autorisation préalable.

5.2 – Traitement des données personnelles

Mme Sihem BELBOUAB, exerçant sous le nom commercial DAC'O'DOC Services, est responsable des traitements de données personnelles réalisés pour la gestion de ses prestations et de l'APPLICATION DACODOC.

Les données sont notamment utilisées pour traiter les demandes, organiser les rendez-vous, établir les devis, exécuter les prestations, créer et gérer les comptes, produire les courriers, traiter les paiements, assurer la facturation et répondre aux réclamations.

Selon leur finalité, ces traitements reposent sur les mesures précontractuelles demandées par le client, l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales, un intérêt légitime ou, lorsque celui-ci est nécessaire, le consentement de la personne concernée.

Les informations indispensables sont identifiées lors de leur collecte. Leur absence peut empêcher la réalisation de la prestation concernée.

5.3 – Destinataires et conservation

Les données peuvent être traitées par les prestataires intervenant notamment dans l'hébergement, la réservation, l'authentification, le paiement et l'envoi d'emails, selon les besoins du service.

La politique de confidentialité précise les destinataires ou catégories de destinataires, les éventuels transferts de données hors de l'Espace économique européen et les garanties qui les encadrent.

Elle indique également, pour chaque finalité, les durées de conservation ou les critères permettant de les déterminer.

Pour les lettres automatisées, la période de téléchargement dans l'espace personnel est distincte de la durée de conservation du fichier par DAC'O'DOC Services. La fermeture du téléchargement n'entraîne pas, à elle seule, la suppression du fichier et ne justifie pas sa conservation indéfinie.

5.4 – Droits des personnes

Dans les conditions prévues par la réglementation, les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité. Lorsque le traitement repose sur leur consentement, elles peuvent le retirer à tout moment, sans remettre en cause les traitements antérieurement réalisés.

Les demandes peuvent être adressées :

- par email à contact@dacodoc-services.com ;
- par courrier à DAC'O'DOC Services – Mme Sihem BELBOUAB – 6 rue Sardane, 95800 Cergy.

En cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur, des informations complémentaires strictement nécessaires peuvent être demandées pour sécuriser l'exercice de ses droits.

Les personnes concernées peuvent également adresser une réclamation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

5.5 – Politique de confidentialité

Les informations détaillées sur les traitements de données sont disponibles dans la politique de confidentialité, consultable à l'adresse suivante : [POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE](#)

Cette politique complète le présent article et doit être accessible lors de la collecte des données.

Article 6 – Réclamations et garanties légales

6.1 – Présentation d'une réclamation

Pour toute difficulté relative à une prestation ou à un courrier acheté, le client peut contacter DAC'O'DOC Services :

Par email : contact@dacodoc-services.com ;

Par courrier : DAC'O'DOC Services – À l'attention de Mme Sihem BELBOUAB – 6 rue Sardane, 95800 Cergy.

Afin de faciliter le traitement de sa demande, le client est invité à préciser son nom, la référence de sa commande ou de son devis, la difficulté rencontrée et, si nécessaire, à joindre les éléments utiles à son examen.

DAC'O'DOC Services examine la réclamation et informe le client des suites qui lui sont apportées. Aucun délai commercial de réclamation ne peut avoir pour effet de supprimer ou de réduire les droits et délais légaux dont bénéficie le client.

6.2 – Prestations d'assistance administrative et de rédaction accompagnée

DAC'O'DOC Services s'engage à réaliser les prestations conformément au devis accepté ou aux caractéristiques de l'offre commandée.

En cas de manquement à ses engagements, le client bénéficie des recours prévus par la législation applicable. Selon les circonstances et les conditions légales, ces recours peuvent notamment comprendre l'exécution de la prestation, une réduction du prix, la résolution du contrat ou une indemnisation. L'absence de résultat favorable auprès d'une administration ne constitue pas, à elle seule, un défaut d'exécution de la prestation convenue.

6.3 – Garantie légale applicable aux lettres numériques

Les clients consommateurs bénéficient de la garantie légale de conformité applicable aux contenus et services numériques, prévue aux articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Pour un courrier PDF fourni ponctuellement, DAC'O'DOC Services répond des défauts de conformité présents lors de sa fourniture et apparaissant dans les deux ans qui suivent celle-ci. Le point de départ de cette garantie est la fourniture du fichier, et non la date inscrite sur la lettre. Article L. 224-25-12

Un fichier corrompu ou un courrier ne correspondant pas aux informations confirmées lors de la commande peut notamment justifier une réclamation. L'absence de fourniture du fichier ouvre également les recours légaux applicables.

Lorsqu'un défaut de conformité est établi, le consommateur peut obtenir sa correction sans frais, dans un délai non injustifié et sans désagrément majeur. Dans les situations prévues par la loi, il peut demander une réduction du prix ou la résolution du contrat. Articles L. 224-25-18 à L. 224-25-20

6.4 – Distinction entre correction d'un défaut et modification demandée par le client

Une erreur de saisie ou de choix imputable au client ne constitue pas, à elle seule, un défaut du service lorsque le courrier fourni correspond à la commande et aux informations qu'il a confirmées.

La production d'une nouvelle version résultant d'une modification de ces informations relève des conditions particulières des lettres automatisées et peut nécessiter un nouvel achat.

En revanche, aucun nouvel achat ne peut être imposé pour remédier à un défaut relevant des obligations légales de DAC'O'DOC Services.

6.5 – Maintien des droits du consommateur

La fermeture du téléchargement à l'issue des 3 mois calculés depuis la date de la lettre ne met pas fin aux garanties légales. Le client peut continuer à présenter une réclamation aux coordonnées indiquées ci-dessus.

L'accord donné pour la fourniture immédiate du courrier et la perte du droit de rétractation qui peut en résulter ne suppriment pas les recours pour défaut de conformité ou inexécution.

En l'absence de solution amiable, le client consommateur peut recourir au dispositif de médiation décrit à l'article 7 des présentes conditions.

Article 7 – Médiation de la consommation

En cas de litige relatif à une prestation ou à l'achat d'une lettre automatisée, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation afin de rechercher une solution amiable.

Avant de saisir le médiateur, le client doit avoir adressé une réclamation écrite à DAC'O'DOC Services :

Par email : contact@dacodoc-services.com ;

Par courrier : DAC'O'DOC Services – À l'attention de Mme Sihem BELBOUAB – 6 rue Sardane, 95800 Cergy.

Si cette démarche n'aboutit pas à une solution satisfaisante, le client peut saisir le médiateur désigné :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu – 75008 Paris ou par téléphone : 01 89 47 00 14

Saisine en ligne : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

La demande peut également être adressée par courrier à CM2C.

Applicable à partir du 04/10/2026

La saisine doit intervenir dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à DAC'O'DOC Services. Le client joint les éléments permettant d'identifier sa commande, de comprendre le litige et de justifier sa démarche préalable. Le médiateur apprécie la recevabilité de la demande selon les conditions légales applicables.

La médiation est gratuite pour le consommateur. Les éventuels frais d'un avocat ou d'un expert auquel il choisit personnellement de faire appel restent à sa charge.

Les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. Le recours à la médiation ne supprime pas la possibilité de saisir la juridiction compétente.

Article 8 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives protectrices du consommateur qui seraient applicables.

En cas de difficulté, le client peut adresser une réclamation à DAC'O'DOC Services selon les modalités prévues à l'article 6 des dispositions communes. Le client consommateur peut également recourir au médiateur désigné à l'article 7.

La recherche d'une solution amiable ne supprime pas le droit de saisir la juridiction compétente, dans les conditions prévues par la loi.

Le consommateur peut saisir l'une des juridictions compétentes selon les règles de procédure civile ou celle du lieu où il demeurait lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. Aucune compétence exclusive des tribunaux de Pontoise ne lui est imposée.

CHAPITRE II — CONDITIONS PARTICULIÈRES DES RENDEZ-VOUS ET PRESTATIONS ACCOMPAGNÉES

Le présent chapitre s'applique aux rendez-vous et aux prestations d'assistance administrative et de rédaction accompagnée proposés par DAC'O'DOC Services. Il complète les dispositions communes des présentes conditions générales de vente.

Il ne s'applique pas aux achats de lettres automatisées l'APPLICATION DACODOC, qui font l'objet du chapitre III.

Article 1 – Prise de rendez-vous et réservation

DAC'O'DOC Services propose des rendez-vous en présentiel ou à distance, notamment en visioconférence, selon les disponibilités et les modalités indiquées lors de la réservation.

Avant de confirmer sa réservation, le client prend connaissance de l'objet du rendez-vous, de sa durée, de son prix et de ses modalités de réalisation. Il vérifie l'exactitude de ses coordonnées, notamment de son adresse email.

Pour les rendez-vous payants réservés en ligne, le règlement intégral est demandé par carte bancaire au moment de la réservation. Une confirmation précisant la date, l'heure et les modalités du rendez-vous est adressée au client par email.

Le prix du rendez-vous couvre uniquement la prestation décrite lors de la réservation. Les travaux complémentaires, notamment la rédaction de documents ou le suivi d'un dossier, ne sont inclus que si l'offre le prévoit expressément.

Pour un rendez-vous à distance, le client veille à disposer du matériel (téléphone android, iphone, ordinateur, tablette etc...) et de la connexion internet nécessaires. En cas de difficulté de connexion, il en informe DAC'O'DOC Services dès que possible afin de rechercher une solution.

Article 2 – Devis et formation de la commande

Les prestations qui ne sont pas proposées à un prix forfaitaire directement réservable font l'objet d'un devis gratuit, établi après examen de la demande du client.

Le devis précise notamment la nature et l'étendue des travaux, leur prix, les modalités de paiement, les délais prévus ainsi que les éléments nécessaires à leur réalisation.

Sauf indication différente portée sur le devis, celui-ci est valable pendant quinze jours à compter de sa date d'établissement.

La commande est formée lorsque le client accepte le devis par signature ou par une confirmation écrite exprimant clairement son accord. Les conditions générales de vente lui sont communiquées avant cette acceptation.

Le démarrage des travaux intervient après réception du paiement prévu et des éléments nécessaires à la prestation, dans le respect des règles relatives au droit de rétractation exposées à l'article 8 du présent chapitre.

Toute prestation non comprise dans le devis initial fait l'objet d'un accord complémentaire avant sa réalisation.

Article 3 – Paiement, acompte et facturation

Le prix total et les modalités de règlement sont communiqués au client avant son engagement. Pour les clients consommateurs, le prix annoncé comprend les taxes applicables. Les éventuels frais supplémentaires sont précisés avant la commande.

Sauf conditions différentes expressément indiquées dans le devis, un acompte de 50 % du prix total est demandé à la commande. Le solde est payable à réception de la facture, selon l'échéance qui y figure.

Les sommes désignées comme acomptes constituent un paiement partiel du prix et sont déduites du montant total dû. Elles engagent les parties, sous réserve des droits légaux du client et des dispositions d'annulation prévues au présent chapitre. Distinction entre acompte et arrhes

Les règlements peuvent être effectués par carte bancaire, virement ou espèces, selon les moyens proposés pour la prestation et dans les limites légales applicables. Pour les réservations en ligne, les moyens de paiement disponibles sont ceux affichés lors de la commande.

Une facture est remise au client. Un échéancier particulier peut être convenu par écrit pour certaines prestations.

Pour un contrat conclu hors établissement, aucun paiement n'est encaissé avant l'expiration du délai légal de sept jours, sauf exception légalement applicable.

Article 4 – Délais d'exécution et livraison

La date ou le délai d'exécution de la prestation est indiqué dans le devis ou dans la confirmation de commande. Les conditions nécessaires au démarrage des travaux, notamment la remise de certaines pièces, y sont précisées.

Les travaux sont remis selon les modalités convenues : par email, en présentiel ou par tout autre moyen expressément prévu.

Lorsqu'un événement risque de compromettre le délai annoncé, DAC'O'DOC Services informe le client dès qu'elle en a connaissance, lui explique la difficulté rencontrée et propose les suites possibles.

Certaines prestations nécessitent l'utilisation de plateformes administratives externes, notamment celles des préfectures ou de l'ANEF. Leur indisponibilité peut affecter l'exécution de certaines opérations. DAC'O'DOC Services informe alors le client des conséquences sur sa prestation et des solutions envisageables.

Une difficulté technique extérieure ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure et ne prive pas le client des recours légaux dont il bénéficie.

Les délais de traitement et les décisions des administrations ne sont pas maîtrisés par DAC'O'DOC Services. Ils doivent être distingués des délais convenus pour ses propres travaux.

Article 5 – Informations et pièces nécessaires à la prestation

Le client transmet les informations et les pièces utiles à la réalisation de la prestation dans les délais convenus. Il veille à leur exactitude, à leur lisibilité et à leur actualité.

Il informe DAC'O'DOC Services des échéances connues, des démarches déjà engagées et de tout changement de situation susceptible d'avoir une incidence sur les travaux.

DAC'O'DOC Services précise les éléments nécessaires à la prestation et signale les pièces manquantes ou les incohérences identifiées dans le cadre de son intervention.

Lorsqu'une information ou une pièce indispensable manque, la partie de la prestation concernée peut être suspendue. Le client est informé des éléments attendus et de l'incidence prévisible sur le calendrier.

Si l'absence persistante de ces éléments rend la prestation impossible, les parties recherchent une solution : adaptation du périmètre, report ou arrêt de la prestation, avec un décompte des travaux effectivement réalisés.

Les originaux restent conservés par le client, sauf remise expressément convenue. Le client est invité à conserver une copie des documents transmis.

Article 6 – Modification des travaux et demandes supplémentaires

Le client peut demander une modification des travaux en contactant DAC'O'DOC Services par écrit.

Lorsque la demande reste comprise dans la prestation convenue, elle est traitée dans les conditions prévues au devis. Lorsqu'elle modifie le périmètre, augmente le volume de travail ou repose sur de nouvelles informations, DAC'O'DOC Services précise ses conséquences sur le prix et les délais.

Les travaux supplémentaires ne sont engagés qu'après acceptation écrite du client.

La correction d'une erreur imputable à DAC'O'DOC Services ou d'un défaut d'exécution de ses engagements ne donne pas lieu à une facturation supplémentaire.

Le client est invité à relire les documents soumis à sa validation et à signaler les erreurs constatées. Cette validation ne supprime pas ses droits légaux.

Lorsqu'il modifie lui-même un document après sa remise, DAC'O'DOC Services ne répond pas des conséquences directement causées par ces modifications, sans que cela exclue sa responsabilité pour ses propres manquements.

Article 7 – Annulation, report et résiliation

7.1 – Annulation ou report d'un rendez-vous par le client

Les demandes d'annulation ou de report peuvent être effectuées par email à contact@dacodoc-services.com, via le lien figurant dans l'email de confirmation du rendez-vous envoyé par TidyCal, par téléphone au **06 58 13 19 59**, ou directement depuis l'outil de réservation lorsque cette option est disponible.

Applicable à partir du 04/10/2026

En cas d'annulation au moins vingt-quatre (24) heures avant l'heure prévue, le rendez-vous est intégralement remboursé. Le remboursement est effectué par le moyen de paiement initial, **dans un délai de 5 à 10 jours.**

Le client peut reporter son rendez-vous sans frais au moins vingt-quatre (24) heures avant l'heure prévue, sous réserve des créneaux disponibles sur TidyCal. Si aucun créneau ne lui convient, il peut demander l'annulation dans les conditions précisées ci-dessus.

En cas d'annulation moins de 24h avant le rendez-vous ou d'absence, aucun remboursement commercial n'est prévu. Cette règle ne fait pas obstacle au droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable, ni aux conséquences légales d'un cas de force majeure.

Une situation exceptionnelle justifiée peut faire l'objet d'un examen individuel, notamment en vue d'un report.

Un rendez-vous commencé ne donne pas droit, du seul fait d'un départ anticipé du client, à un report ou à un remboursement du temps restant. Les droits légaux du client demeurent applicables.

7.2 – Annulation par DAC'O'DOC Services

Si DAC'O'DOC Services doit annuler un rendez-vous, elle en informe le client dans les meilleurs délais. Celui-ci peut choisir entre un nouveau créneau et le remboursement intégral du rendez-vous annulé.

7.3 – Arrêt d'une prestation sur devis

Toute demande d'arrêt est formulée par écrit afin d'en conserver la date et le contenu.

En dehors de l'exercice d'un droit légal de rétractation ou d'une résolution justifiée par un manquement du prestataire, les travaux effectivement réalisés avant l'arrêt font l'objet d'un décompte détaillé établi selon le devis accepté.

Les acomptes sont imputés sur les sommes dues. Tout trop-perçu est remboursé. Le seul versement d'un acompte ne justifie pas sa conservation intégrale indépendamment des travaux réalisés et des droits applicables.

Les conséquences financières de l'arrêt tiennent compte de son motif, des engagements contractuels et des règles légales applicables.

Article 8 – Droit de rétractation applicable aux prestations

8.1 – Contrats concernés et délai

Pour les prestations commandées à distance ou hors établissement, le client consommateur bénéficie en principe de quatorze jours pour se rétracter, sans avoir à justifier sa décision. Ce délai court à compter de la conclusion du contrat et se calcule selon les règles légales.

Le fait qu'un rendez-vous soit réalisé au bureau ne supprime pas ce droit lorsque le contrat a été conclu à distance. À l'inverse, une commande conclue directement dans les locaux ne bénéficie pas, en principe, de ce droit légal. Règles relatives au délai de rétractation

8.2 – Exercice du droit

Le client communique sa décision avant l'expiration du délai, en utilisant le formulaire de rétractation fourni avec les informations contractuelles ou toute déclaration exprimant clairement sa volonté :

- par email à contact@dacodoc-services.com ;
- par courrier à DAC'O'DOC Services – Mme Sihem BELBOUAB – 6 rue Sardane, 95800 Cergy.

Pour les contrats conclus au moyen d'une interface en ligne, une fonctionnalité gratuite permet également d'exercer ce droit pendant le délai applicable. Une confirmation de réception est adressée sur un support durable.

8.3 – Commencement anticipé de la prestation

Si le client souhaite que la prestation commence avant la fin des quatorze jours, DAC'O'DOC Services recueille sa demande expresse ainsi que sa reconnaissance de la perte du droit de rétractation après exécution complète.

Si le client se rétracte pendant l'exécution ainsi demandée, seule la part proportionnelle du service déjà fourni est due, sous réserve du respect des obligations légales d'information et de recueil de son accord.

Le début de la prestation ne suffit donc pas, à lui seul, à supprimer le droit de rétractation. Celui-ci est perdu après exécution complète lorsque les conditions légales sont réunies.

8.4 – Remboursement

Les sommes à restituer sont remboursées au plus tard quatorze jours après réception de la décision de rétractation, par le moyen de paiement initial, sauf autre moyen expressément accepté sans frais. Les règles commerciales d'annulation de l'article 7 ne réduisent pas ces droits.

CHAPITRE III — CONDITIONS PARTICULIÈRES DES LETTRES AUTOMATISÉES

Le présent chapitre s'applique aux lettres automatisées proposées par DAC'O'DOC Services dans l'APPLICATION DACODOC, accessible à l'adresse <https://app.dacodoc-services.com>.

Il complète les dispositions communes des présentes conditions générales de vente. Les dispositions du chapitre II relatives aux rendez-vous, aux devis et aux acomptes ne s'appliquent pas à ces achats.

Article 1 – Objet et contenu du service

L'APPLICATION DACODOC permet au demandeur de commander un courrier personnalisé au format PDF, produit automatiquement à partir d'un modèle et des informations qu'il renseigne dans le formulaire.

Le prix comprend la production du courrier, sa mise à disposition dans l'espace personnel du demandeur et l'envoi d'une notification par email lorsque le fichier est disponible.

Sauf mention expresse dans l'offre, le service ne comprend pas de rendez-vous, de relecture individuelle par un intervenant, de consultation juridique, de suivi de dossier ni d'envoi du courrier à son destinataire.

Les indications proposées dans l'application sont destinées à faciliter le choix du courrier et la saisie des informations. Elles ne constituent pas une analyse juridique personnalisée de la situation du demandeur.

DAC'O'DOC Services ne garantit pas l'obtention d'une réponse favorable, d'un titre, d'une autorisation ou de toute autre décision administrative ou juridictionnelle.

Article 2 – Compte personnel du demandeur

L'achat et le téléchargement d'un courrier nécessitent un compte personnel créé avec les informations et l'adresse email personnelle du demandeur concerné.

Le compte est destiné aux courriers de cette seule personne. Il ne doit pas être utilisé pour constituer les demandes de plusieurs personnes.

Une personne apportant une aide matérielle à la saisie utilise les informations et l'adresse email du demandeur, avec son accord. Elle lui laisse la maîtrise de son compte et l'accès aux documents achetés.

L'accès à l'espace personnel repose sur une authentification par email. Le demandeur veille à la sécurité de sa messagerie et ne communique pas ses liens de connexion à des tiers.

La vérification de l'adresse email permet de contrôler l'accès au compte ; elle ne constitue pas une vérification de l'identité civile du demandeur.

Toute difficulté d'accès ou suspicion d'utilisation non autorisée peut être signalée à contact@dacodoc-services.com.

Article 3 – Choix de la lettre et vérification des informations

Avant de commander, le demandeur prend connaissance de la description de la lettre, de son objet, de son prix et des conditions de fourniture.

Il vérifie que le courrier choisi correspond à sa situation. Les recommandations automatiques ne constituent pas une validation humaine de son choix.

Avant paiement, le demandeur peut relire les informations saisies et les corriger. Il vérifie notamment son identité, ses coordonnées, le destinataire, les références de son dossier et les dates renseignées, y compris la date de la lettre.

Il reste responsable de l'exactitude des informations qu'il confirme, sans que cette obligation exonère DAC'O'DOC Services de ses propres engagements.

Le demandeur veille aux délais applicables à sa situation. La préparation ou l'achat d'un courrier dans l'application ne constitue pas son dépôt auprès d'une administration et ne suspend ni ne prolonge un délai administratif ou contentieux.

Article 4 – Commande, prix et paiement

Chaque lettre constitue un achat distinct, au prix total affiché avant paiement, en euros et taxes comprises lorsqu'elles sont applicables. L'achat ne constitue pas un abonnement.

Avant de confirmer sa commande, le demandeur prend connaissance du récapitulatif précisant notamment la lettre choisie, les informations confirmées, le montant à payer et la date limite de téléchargement.

Il accepte les présentes conditions générales de vente au moyen d'une case non précochée. L'accord relatif à la fourniture immédiate et à la perte du droit de rétractation est recueilli séparément, dans les conditions prévues à l'article 8.

Le règlement intégral est effectué par l'intermédiaire de Stripe, avec l'un des moyens de paiement proposés lors de la commande. Aucun devis signé ni acompte n'est exigé.

L'enregistrement des informations dans le formulaire ne vaut pas paiement. Le téléchargement du courrier acheté n'est ouvert qu'après confirmation du paiement.

Une confirmation de commande est adressée par email sur un support durable. Elle reprend notamment la référence de commande, la lettre achetée, le prix, les conditions contractuelles acceptées et les accords relatifs à la fourniture immédiate.

Article 5 – Fourniture du PDF et obligations d’envoi du demandeur

Après confirmation du paiement, le courrier PDF est mis à disposition dans l’espace personnel du demandeur, dans le délai annoncé avant la commande.

Le demandeur reçoit un email l’informant de sa disponibilité. Le téléchargement s’effectue depuis son espace personnel après authentification.

L’utilisation du service nécessite une connexion internet, l’accès à l’adresse email du compte et un appareil permettant de consulter et d’enregistrer un fichier PDF.

En cas de paiement confirmé sans accès au fichier, de fichier illisible ou de difficulté technique, le demandeur peut contacter contact@dacodoc-services.com, en indiquant la référence de sa commande. Il n’a pas à effectuer un nouvel achat pour obtenir la fourniture d’un fichier déjà payé.

DAC’O’DOC Services ne transmet pas automatiquement le courrier à son destinataire. Le demandeur assure lui-même :

- la relecture du courrier ;
- sa signature lorsque celle-ci est nécessaire ;
- l’ajout des pièces justificatives utiles ;
- son envoi ou son dépôt par un moyen adapté ;
- la conservation du courrier et des preuves d’envoi ou de dépôt.

Article 6 – Document figé et nouvelle commande

Le PDF acheté correspond à la lettre choisie et aux informations confirmées avant paiement. Cette version est figée et ne peut pas être modifiée dans l’application après l’achat.

Une erreur de saisie ou de choix imputable au demandeur ne donne pas droit à une correction commerciale gratuite lorsque le fichier fourni correspond à la commande confirmée.

La production d’une nouvelle version à partir d’informations modifiées nécessite un nouvel achat, au prix affiché au moment de cette nouvelle commande.

La modification des informations utilisées pour une prochaine commande ne modifie pas les courriers déjà achetés.

Ces dispositions ne limitent pas les garanties légales. Aucun nouvel achat ne peut être imposé pour corriger un défaut imputable au service, notamment un fichier corrompu ou un courrier ne correspondant pas aux informations confirmées.

Article 7 – Disponibilité et téléchargement du courrier

La date limite de téléchargement est calculée en ajoutant trois mois calendaires à la date de la lettre saisie dans le formulaire. Lorsque le mois d’échéance ne comporte pas de jour équivalent, le dernier jour de ce mois est retenu.

Cette date est communiquée avant paiement et affichée dans l’espace personnel sous la mention « À télécharger avant le... ». Le téléchargement est désactivé au début de la date indiquée, à zéro heure, heure de Paris.

Lorsque la date de la lettre est antérieure à celle de l’achat, la période de téléchargement restante est donc inférieure à trois mois. Aucun achat ne peut être finalisé pour une lettre dont l’échéance de téléchargement est déjà atteinte.

Un nouvel achat ne prolonge pas la disponibilité des courriers précédemment achetés.

Le demandeur est invité à télécharger et à conserver son fichier sur son propre appareil avant l’échéance. Après celle-ci, le courrier n’est plus accessible au téléchargement dans son espace personnel.

La fermeture de cet accès n’entraîne pas, à elle seule, la suppression du compte ou du fichier conservé par DAC’O’DOC Services. Le demandeur peut contacter contact@dacodoc-services.com pour solliciter une nouvelle transmission du fichier conservé, après vérification de son droit d’accès. Cette demande ne comprend pas la modification du courrier.

Les finalités et durées de conservation des fichiers et des données personnelles sont précisées dans la politique de confidentialité.

L’expiration du téléchargement ne met pas fin aux garanties légales du consommateur.

Article 8 – Fourniture immédiate et droit de rétractation

Le consommateur bénéficie en principe d’un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation.

L’offre proposée dans l’APPLICATION DACODOC prévoit la fourniture du courrier numérique avant la fin de ce délai. Avant paiement, le demandeur est donc invité à exprimer son accord au moyen d’une case spécifique, distincte de l’acceptation des CGV et non précochée :

« Je demande expressément que la fourniture de ma lettre numérique commence immédiatement, avant la fin du délai de rétractation de quatorze jours, et je reconnais perdre mon droit de rétractation dès le commencement de cette fourniture. »

Une confirmation de cet accord est adressée sur un support durable. La perte du droit de rétractation ne s’applique que lorsque les conditions légales sont réunies, notamment le consentement préalable, sa confirmation et le commencement effectif de la fourniture. La seule validation du paiement ne suffit pas. Article L. 221-28, 13°, du Code de la consommation

Sans cet accord, la commande dans le parcours de fourniture immédiate ne peut pas être finalisée.

Lorsque le droit de rétractation demeure applicable, le demandeur peut communiquer sa décision sans ambiguïté à contact@dacodoc-services.com, notamment au moyen du formulaire de rétractation joint aux CGV.

La perte du droit de rétractation ne supprime ni les garanties légales ni les recours pour absence de fourniture ou défaut du courrier acheté.

Article 9 – Garanties légales applicables aux contenus numériques

DAC'O'DOC Services répond de la conformité du courrier numérique fourni au consommateur dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Pour toute demande, le consommateur peut écrire à contact@dacodoc-services.com ou à DAC'O'DOC Services – Mme Sihem BELBOUAB – 6 rue Sardane, 95800 Cergy, en précisant la référence de commande et la difficulté rencontrée.

La garantie légale court à compter de la fourniture du contenu numérique. Elle est distincte de la période de téléchargement calculée depuis la date de la lettre.

Encadré réglementaire — Fourniture ponctuelle de contenus ou de services numériques

Annexe à l'article D. 211-3 du Code de la consommation.

“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 portée 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.”

Applicable à partir du 04/10/2026

Annexe – Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez exercer un droit de rétractation applicable à votre contrat. Son utilisation n'est pas obligatoire : une déclaration exprimant clairement votre décision suffit.

À l'attention de :

DAC'O'DOC Services – Mme Sihem BELBOUAB
4 rue des Chauffours - Chez Stop & Work 95000 Cergy

Email : contact@dacodoc-services.com

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.