Conditions Générales de Vente et de Services — GetPapers

v2026.11.18-4 — en vigueur depuis le 18 novembre 2026. La version applicable à une commande est celle acceptée lors de sa conclusion (article 36).

Article 1 — Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services (« CGV ») régissent les relations contractuelles entre Jean-François Dankiw, entrepreneur individuel exploitant le site GetPapers.fr, et toute personne physique agissant en qualité de consommateur qui souscrit un service GetPapers. GetPapers est établi 7 rue du Levant, 93100 Montreuil (SIRET 508 099 447 00023) ; adresse électronique : contact@getpapers.fr ; les autres coordonnées figurent dans les mentions légales. Elles s'appliquent aux services numériques, prestations administratives, prestations humaines et services complémentaires proposés sur GetPapers.fr. Les caractéristiques essentielles, le contenu précis, la durée et le prix de chaque offre sont indiqués avant la validation de la commande. GetPapers ne garantit aucune décision administrative ou juridictionnelle (article 26).

Article 1 bis — Définitions

Dans les présentes CGV : « support durable » désigne tout support (e-mail, fichier PDF, papier) qui permet de conserver un document et de le relire à l'identique ; « espace client » désigne les pages du site accessibles après connexion au compte ; « dossier » désigne l'ensemble des informations, pièces et échéances rassemblées pour une demande administrative (un renouvellement, une naturalisation, un recours…) ; « formule » ou « offre » désigne un accès de 12 mois, ou sans limite de durée pour la formule Premium, donnant accès aux outils et aux prestations décrits à l'article 4 pour un dossier ; « produit » désigne un achat ponctuel lié à un dossier ou à un usage (Urgence OQTF, Pack Recours, Pass Academy 3 mois, création d'entreprise, rendez-vous) ; « agence » désigne les locaux de GetPapers ; « marketplace » désigne le service de mise en relation avec des avocats décrit à l'article 15 ; « ANEF » désigne le téléservice de l'administration pour les titres de séjour, et « Télérecours citoyens » le téléservice de dépôt des recours devant les juridictions administratives.

Article 2 — Acceptation des CGV

La commande implique l'acceptation expresse des présentes CGV. Avant paiement, l'utilisateur peut consulter les CGV, les télécharger en PDF depuis la page qui les publie et les conserver sur un support durable ; la version acceptée lui est adressée en PDF avec la confirmation de commande. L'utilisateur confirme son acceptation au moyen d'une case dédiée qui ne peut être précochée. La version des CGV applicable est celle acceptée au moment de la commande. Une confirmation de commande est adressée à l'utilisateur sur un support durable.

Article 3 — Conditions d'accès

L'utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans ou agir en qualité de représentant légal d'une personne concernée par la démarche. Il s'engage à fournir des informations exactes, complètes et actualisées. Il est responsable de la confidentialité de ses identifiants GetPapers. GetPapers peut demander des

vérifications supplémentaires lorsqu'elles sont nécessaires à la sécurité du compte ou du dossier.

Article 4 — Services proposés et offres

Les services disponibles varient selon la procédure et la formule achetée :

- Sérénité : 349 € TTC payés une fois, accès 12 mois ; ou par abonnement mensuel : 49 € TTC par mois, plus 99 € TTC de frais d'activation prélevés une seule fois avec le premier mois, avec une durée minimale d'engagement de 6 mois, puis résiliable à tout moment, l'accès étant alors ouvert tant que l'abonnement est payé (article 25 bis), 1 dossier, un espace de stockage des documents de 100 МБ (taille totale des documents du coffre, pièces des dossiers comprises). Préparation du dossier avec les outils GetPapers, puis contrôle administratif du dossier par l'équipe au sens de l'article 6. Formule destinée aux démarches simples : renouvellement de titre de séjour et dossiers de faible complexité. Un premier rendez-vous d'une heure en agence, au bureau de la gestionnaire qui suit le dossier, est inclus (article 17 bis). Comprend : Diagnostic d'éligibilité personnalisé, Accès à toutes les fiches de procédures, Checklist complète et personnalisée, Coffre-fort documentaire chiffré, Alertes de délais par e-mail, Recommandations personnalisées, 3 courriers types, Cours d'introduction, Export du dossier (ZIP + bordereau), Assistant GetPapers, Préparation à l'entretien, Contrôle administratif de votre dossier par notre équipe.
- Accompagné : 599 € TTC payés une fois, accès 12 mois ; ou par abonnement mensuel : 99 € TTC par mois, plus 249 € TTC de frais d'activation prélevés une seule fois avec le premier mois, avec une durée minimale d'engagement de 4 mois, puis résiliable à tout moment, l'accès étant alors ouvert tant que l'abonnement est payé (article 25 bis), 1 dossier, un espace de stockage des documents de 1 ГБ (taille totale des documents du coffre, pièces des dossiers comprises). Accompagnement dans la préparation, la correction et la finalisation du dossier : contrôles administratifs au sens de l'article 6, suivi et assistance au dépôt au sens de l'article 6 bis. Formule destinée aux dossiers complexes, avec une gestionnaire dédiée. Un premier rendez-vous d'une heure en agence, au bureau de la gestionnaire qui suit le dossier, est inclus (article 17 bis). Comprend : Diagnostic d'éligibilité personnalisé, Accès à toutes les fiches de procédures, Checklist complète et personnalisée, Coffre-fort documentaire chiffré, Alertes de délais par e-mail, Recommandations personnalisées, Tous les modèles de courriers, Tous les cours Academy, Export du dossier (ZIP + bordereau), Assistant GetPapers, quota quotidien élargi, Préparation à l'entretien, Partage du dossier avec un professionnel, Support prioritaire sous 24 h, Contrôle administratif de votre dossier par notre équipe, Rappel téléphonique si une pièce doit être complétée, Second contrôle après correction, Suivi administratif par une gestionnaire dédiée, Relance des pièces manquantes, Assistance au dépôt de votre dossier.
- Premium : 1 199 € TTC payés une fois, accès sans limite de durée ; ou par abonnement mensuel : 149 € TTC par mois, plus 499 € TTC de frais d'activation prélevés une seule fois avec le premier mois, avec une durée minimale d'engagement de 5 mois, puis résiliable à tout moment, l'accès étant alors ouvert tant que l'abonnement est payé (article 25 bis), 1 dossier, un espace de stockage des documents de 2 ГБ (taille totale des documents du coffre, pièces des dossiers comprises). Prise en charge administrative renforcée de la démarche jusqu'au dépôt : tout ce que comprend la formule Accompagné, avec un traitement prioritaire, des relances avant échéance et l'impression et l'envoi

postal lorsque le mode de dépôt officiel l'exige (article 6 bis). Formule destinée aux dossiers sensibles, complexes ou aux procédures longues. Un premier rendez-vous d'une heure en agence, au bureau de la gestionnaire qui suit le dossier, est inclus (article 17 bis). Comprend : Diagnostic d'éligibilité personnalisé, Accès à toutes les fiches de procédures, Checklist complète et personnalisée, Coffre-fort documentaire chiffré, Alertes de délais par e-mail, Recommandations personnalisées, Tous les modèles de courriers, Tous les cours Academy, Export du dossier (ZIP + bordereau), Assistant GetPapers, quota quotidien élargi, Préparation à l'entretien, Partage du dossier avec un professionnel, Support prioritaire sous 24 h, Contrôle administratif de votre dossier par notre équipe, Rappel téléphonique si une pièce doit être complétée, Second contrôle après correction, Suivi administratif par une gestionnaire dédiée, Relance des pièces manquantes, Assistance au dépôt de votre dossier, Traitement prioritaire de votre dossier, Relances proactives avant chaque échéance, Impression et envoi postal quand la démarche l'exige, Suivi prolongé après le dépôt, Relecture de votre dossier par notre équipe.

- Rendez-vous avec un conseiller GetPapers (article 17 bis) : un échange de découverte de 15 minutes au téléphone, offert une fois par compte ; ensuite, des rendez-vous inclus dans la formule du client dans la limite de l'intervention humaine qu'elle prévoit et, au-delà ou sans formule, payés en ligne à la réservation : 29 € TTC pour 15 minutes au téléphone, 49 € TTC pour 30 minutes, 89 € TTC pour une heure en visio ou à l'agence.
- Urgence OQTF : 799 € TTC, paiement unique lié à un seul dossier de recours OQTF, produit distinct des formules ci-dessus. Il comprend les outils du dossier (chronologie, échéances, pièces, modèles) ainsi que l'assistant GetPapers et le support prioritaire pendant 30 jours à compter du paiement ; le dossier et ses documents restent accessibles ensuite.
- Pack Recours : 599 € TTC, paiement unique lié à un seul dossier et à une décision contrôlée, produit distinct des formules ci-dessus (article 14 bis).
- Création d'entreprise : 299 € TTC pour une micro-entreprise ou une entreprise individuelle, 499 € TTC pour une société. Produit distinct des formules ci-dessus ; l'achat ouvre, pour ce dossier et pendant 12 mois, les outils de la formule Sérénité. Les frais officiels d'immatriculation, l'annonce légale et le dépôt de capital ne sont pas compris et se paient directement aux organismes concernés.
- Pass Academy 3 mois : 19 € TTC payés une fois, pour 90 jours, mêmes contenus que l'abonnement Academy, sans renouvellement automatique (article 25 ter) ; produit distinct des formules ci-dessus. Pendant la phase de lancement, l'examen civique est offert à tout compte inscrit, dans la limite de 3 séances par jour, épreuves blanches et entraînements confondus ; avec une formule payante, l'abonnement Academy ou le Pass Academy 3 mois, il est sans limite. L'arrêt de cette gratuité ne retire rien aux accès déjà ouverts.

Les interventions humaines comprises dans chaque formule ne constituent **ni un forfait horaire, ni un engagement de durée** : le temps réellement consacré dépend de la complexité du dossier et du nombre de pièces à reprendre.

Chaque paiement ouvre un dossier, c'est-à-dire une demande : un renouvellement, une naturalisation, un recours. L'accès aux outils dure 12 mois à compter du paiement (sans limite de durée pour la formule

Premium), **sans reconduction automatique** ; une formule payée par abonnement mensuel reste ouverte tant que l'abonnement est payé, selon l'article 25 bis. Préparer une autre demande donne lieu à un nouveau paiement. Seuls les services expressément indiqués dans la page de commande ou la confirmation de commande sont inclus. Changement de formule : pendant la durée d'une formule, le client peut passer à une formule supérieure en payant la différence de prix calculée au prorata des jours restants, l'échéance de l'accès restant inchangée ; le passage à la formule Premium, sans limite de durée, coûte son prix diminué de la valeur des jours restants de la formule en cours (prix de celle-ci au prorata de sa durée), et l'accès n'a plus d'échéance ; souscrire de nouveau la même formule (hors abonnement) prolonge l'accès de 12 mois (la formule Premium, sans échéance, ne se renouvelle pas) ; le passage à une formule inférieure n'est pas proposé tant que la formule en cours n'est pas arrivée à son terme. Aucune offre n'inclut de consultation d'avocat : les honoraires d'avocat se paient toujours à part, au tarif que l'avocat affiche lui-même sur la marketplace.

Article 4 bis — Nature des prestations

GetPapers fournit de l'information juridique à caractère documentaire (loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971, article 66-1) et des services d'organisation et de préparation administrative : outils numériques, modèles, cours GetPapers Academy, contrôles de présence, de lisibilité, de format et de cohérence apparente des pièces, assistance à l'utilisation du site et au dépôt. Ni GetPapers, ni ses conseillers, ni son assistant automatisé ne délivrent de consultation juridique individualisée, ne rédigent d'acte pour le compte de l'utilisateur, n'apprécient les chances de succès d'une démarche ou d'un recours, ni ne représentent ou n'assistent l'utilisateur devant une administration ou une juridiction : ces prestations sont réservées aux avocats et aux professionnels habilités par la loi (articles 4 et 54 de la même loi). Les articles qui suivent décrivent chaque service dans ces limites.

Article 5 — Diagnostic et orientation

GetPapers peut utiliser les informations fournies par l'utilisateur afin d'identifier une ou plusieurs démarches administratives susceptibles de correspondre à sa situation. Le résultat constitue une orientation administrative basée sur les données déclarées par l'utilisateur et les règles intégrées au service. Il est produit automatiquement par le logiciel, sans intervention humaine, à partir des données déclarées et des conditions publiées dans les fiches GetPapers, elles-mêmes fondées sur les sources officielles qu'elles citent ; il n'exprime l'avis d'aucun membre de l'équipe sur la situation de l'utilisateur, et l'article 8 lui est applicable. Il ne constitue ni une décision administrative, ni une garantie d'éligibilité, ni une consultation juridique. Une modification ou omission dans les informations communiquées peut modifier le résultat.

Article 6 — Contrôle administratif humain

Certaines offres comprennent une relecture réalisée par un membre de l'équipe GetPapers. Cette relecture peut notamment porter sur la présence des documents attendus, leur lisibilité, leur format, leur classement, l'existence d'informations manifestement manquantes ou certaines incohérences administratives apparentes. Elle ne constitue pas une validation juridique du dossier et ne signifie

notamment pas que l'administration acceptera un document, que l'utilisateur remplit juridiquement l'ensemble des conditions requises, que le dossier sera accepté, ou qu'un titre, visa, droit ou recours sera accordé. Lorsque l'équipe identifie une question nécessitant une analyse juridique individualisée, elle invite l'utilisateur à consulter un avocat de son choix (la marketplace de l'article 15 en propose lorsqu'elle est ouverte).

Article 6 bis — Suivi administratif, assistance au dépôt et envoi postal

Les formules Accompagné et Premium comprennent un suivi administratif assuré par un membre de l'équipe GetPapers : relance des pièces manquantes, contrôles intermédiaires et contrôle final de complétude administrative au sens de l'article 6.

L'assistance au dépôt consiste à préparer le dossier pour le mode de dépôt applicable, à indiquer le guichet ou le téléservice compétent et à accompagner l'utilisateur pendant l'opération. **GetPapers ne dépose pas la demande au nom de l'utilisateur et n'agit pas comme son mandataire devant l'administration**, sauf mandat écrit distinct lorsque la procédure l'autorise. L'utilisateur reste seul auteur de sa demande et seul responsable de son dépôt et de son contenu.

L'impression et l'envoi postal, lorsqu'ils sont compris dans la formule, ne sont proposés que si le mode de dépôt officiel exige un envoi papier et que GetPapers propose ce service pour la procédure concernée. GetPapers répond de plein droit de la bonne exécution de cet envoi, y compris lorsqu'il en confie l'acheminement à un prestataire postal, sans préjudice de son recours contre celui-ci (Code de la consommation, article L.221-15) ; il ne s'exonère qu'en prouvant que l'inexécution est due à l'utilisateur, à un cas de force majeure ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat. Les délais de traitement de l'administration destinataire ne dépendent pas de GetPapers.

Le suivi administratif et l'assistance au dépôt ne constituent ni une consultation juridique, ni une appréciation des chances de succès, ni une représentation. L'assistance téléphonique est fournie dans la limite du budget d'intervention de la formule choisie ; elle n'est pas illimitée.

Article 7 — Assistance par messagerie

Selon l'offre achetée, l'utilisateur bénéficie d'un assistant automatisé et, pour certaines offres, d'échanges avec l'équipe GetPapers par messagerie pour signaler des documents manquants ou illisibles, expliquer l'utilisation de GetPapers ou aider à organiser le dossier. Cette assistance ne constitue pas une consultation juridique.

Article 8 — Intelligence artificielle et outils automatisés

GetPapers utilise un assistant automatisé s'appuyant sur les fiches du site pour faciliter l'analyse des informations, la recherche d'informations, la préparation administrative et l'assistance à l'utilisateur. Cet assistant ne répond qu'à partir des contenus publiés par GetPapers, qu'il cite, et n'invente ni délai, ni montant, ni article de loi. Il peut néanmoins produire des erreurs. Les informations importantes concernant notamment les délais, voies de recours, conditions juridiques ou conséquences d'une décision administrative doivent être confrontées aux sources officielles et, lorsqu'une analyse juridique

individualisée est nécessaire, à un avocat. L'utilisation d'une intelligence artificielle ne transforme pas GetPapers en cabinet juridique et ne constitue pas une garantie de résultat.

Article 9 — Authenticité des informations et documents fournis par l'utilisateur

L'utilisateur est seul responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité, de l'actualité et de l'authenticité des informations, déclarations et documents qu'il transmet à GetPapers ou qu'il utilise dans le cadre d'une démarche préparée au moyen de la plateforme. Il déclare et garantit que les documents transmis sont authentiques, non falsifiés et obtenus régulièrement, et que les informations qu'ils contiennent correspondent à sa situation réelle. Il s'interdit de transmettre des documents appartenant à des tiers sans autorisation.

GetPapers n'est ni une autorité administrative, ni un organisme public, ni un organisme de certification ou d'authentification documentaire.

Sauf lorsqu'un service spécifique de vérification est expressément indiqué comme tel, les contrôles réalisés par GetPapers, automatiquement ou par un membre de son équipe, constituent exclusivement des contrôles administratifs de cohérence, de présence, de lisibilité, de format et de complétude apparente. Ces contrôles ne constituent ni une certification de l'authenticité d'un document, ni une expertise documentaire, ni une garantie que le document sera accepté par l'administration compétente.

Le fait qu'un document ait été reçu, classé, contrôlé ou intégré dans un dossier GetPapers ne signifie pas que GetPapers en certifie ou en garantit l'authenticité. L'administration, la juridiction ou l'organisme destinataire demeure seul compétent pour apprécier la recevabilité, la valeur probante et l'authenticité des pièces qui lui sont présentées.

GetPapers ne répond pas d'un refus, d'un rejet, d'un classement sans suite, d'une demande de pièce complémentaire, d'une sanction ou d'un retard lorsqu'ils sont dus à une information ou à un document inexact, incomplet, falsifié, frauduleux ou dissimulé par l'utilisateur (Code de la consommation, article L.221-15, deuxième alinéa). GetPapers reste responsable de ses propres manquements, quelle qu'en soit la gravité, dans les conditions de l'article 30.

L'usage de faux documents est signalé conformément à la loi.

Article 9 bis — Suspicion de fraude ou anomalie documentaire

GetPapers se réserve le droit de suspendre temporairement le traitement d'un dossier lorsqu'un document ou une information présente une anomalie manifeste, ou lorsqu'il existe des raisons sérieuses de suspecter une falsification, une usurpation d'identité ou une utilisation frauduleuse.

Dans ce cas, GetPapers peut demander une nouvelle copie du document, un document complémentaire, la présentation de l'original à l'organisme compétent, un justificatif supplémentaire ou une vérification d'identité complémentaire.

La suspension est notifiée par écrit à l'utilisateur, avec son motif précis et la liste des éléments demandés. Elle ne porte que sur le document ou l'information en cause : GetPapers continue d'exécuter tout ce qui n'en dépend pas. Elle est levée dès réception d'éléments satisfaisants et ne peut excéder

trente jours ; à ce terme, si l'anomalie n'est pas levée, chacune des parties peut mettre fin au contrat, GetPapers conservant la valeur des prestations déjà fournies et remboursant le reste dans les quatorze jours (article 25). La suspension ne retire aucun droit que l'utilisateur tient de la loi, notamment son droit de rétractation (article 22).

Article 10 — Préparation des documents

GetPapers propose des fonctions de classement, de checklist et d'organisation de documents. Ces opérations techniques ne modifient pas le contenu substantiel d'un document. L'utilisateur vérifie le dossier final avant de l'utiliser ou de le déposer auprès de l'administration ; cette vérification ne dispense pas GetPapers des contrôles administratifs compris dans l'offre (articles 6 et 6 bis), dont il reste responsable.

Article 11 — Modes de dépôt

Les démarches administratives peuvent être effectuées selon différents canaux : plateforme officielle (ANEF, Démarches simplifiées), préfecture, rendez-vous physique, courrier postal, organisme public ou juridiction. Le mode de dépôt indiqué par GetPapers dépend de la procédure et des informations disponibles au moment de la préparation du dossier. Certaines modalités peuvent varier selon le département ou l'administration compétente.

Article 12 — Dépôts numériques

L'utilisateur reste responsable de l'envoi ou de la validation finale de sa demande sur les plateformes administratives officielles. GetPapers peut accompagner techniquement l'utilisateur lors du dépôt, mais ne demande pas et n'a pas vocation à conserver les mots de passe personnels FranceConnect, ANEF ou autres identifiants administratifs confidentiels. L'utilisateur ne doit jamais transmettre un code d'authentification personnel à usage unique à un membre de l'équipe.

Article 13 — Délais administratifs

Les délais affichés par GetPapers (délais de recours, dates limites, échéances) sont calculés à partir des textes en vigueur publiés sur Légifrance et des fiches officielles de Service-Public.fr, dont GetPapers suit les modifications chaque semaine. Ils sont donnés à titre d'information : la date de notification portée sur la décision reçue et les textes applicables font seuls foi. GetPapers ne contrôle pas les délais de traitement des administrations. L'achat d'un service GetPapers ne suspend, n'interrompt et ne prolonge aucun délai légal ou administratif. Cette règle est particulièrement importante pour les procédures urgentes ou contentieuses telles qu'une OQTF.

Article 14 — Procédures urgentes et OQTF

GetPapers propose un parcours spécifique (« Urgence OQTF ») permettant d'organiser les informations, documents, chronologies et échéances liées à une OQTF ou à une autre décision administrative d'éloignement. GetPapers ne garantit pas la recevabilité ni le succès d'un recours. Lorsqu'une consultation juridique, la rédaction d'une argumentation juridique, une représentation ou une

intervention devant une juridiction est nécessaire, l'utilisateur doit s'adresser à un avocat de son choix (la marketplace de l'article 15 en propose lorsqu'elle est ouverte) ou à tout autre professionnel habilité.

Article 14 bis — Pack Recours

Le « Pack Recours » est proposé depuis le dossier du client lorsque trois conditions sont réunies : la décision reçue a été contrôlée par l'équipe GetPapers, la règle de recours applicable a été vérifiée par GetPapers au regard des textes et des fiches officielles qu'elle cite, et la représentation par avocat n'est pas obligatoire pour ce recours. Il comprend la préparation administrative du recours : vérification de la présence de la décision et de sa date de notification, rappel de la voie de recours, de la juridiction et de la date limite résultant de la règle validée, mise à disposition du modèle de requête ou de recours préalable correspondant, que le client complète avec les faits de sa situation, relit et signe, contrôle matériel du document complété (mentions attendues, lisibilité, pièces jointes), bordereau des pièces numérotées et instructions de dépôt. GetPapers ne rédige pas d'acte pour le compte du client, n'apprécie pas les chances de succès et ne choisit pas les moyens de droit à soulever : ces prestations relèvent d'un avocat (loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971, articles 4 et 54) ; les modèles et explications fournis sont une information à caractère documentaire (article 66-1 de la même loi). Le travail commence après le paiement et la demande expresse d'exécution immédiate (article 22). Le client dépose lui-même son recours (par exemple sur Télérecours citoyens) ; GetPapers ne lui demande et ne conserve jamais ses identifiants, mots de passe ou codes de connexion. GetPapers ne garantit ni la recevabilité ni le succès du recours, ne représente pas le client devant une juridiction et ne prolonge aucun délai (article 13) : le client transmet les pièces demandées sans attendre. Les honoraires d'avocat ne sont pas compris (article 15).

Article 15 — Avocats et professionnels référencés

Lorsqu'elle est ouverte, la marketplace de GetPapers met en relation l'utilisateur avec des avocats et des juristes indépendants ; GetPapers peut la fermer ou la suspendre à tout moment, sans effet sur les consultations déjà réservées. Ces professionnels sont vérifiés à l'inscription (barreau ou diplôme) et exercent en toute indépendance, sous leur propre responsabilité et leurs règles déontologiques ; GetPapers n'intervient pas dans la relation de conseil et n'a pas accès aux échanges couverts par le secret professionnel. Le nom de l'avocat est communiqué à l'utilisateur avant toute réservation. La consultation et la prestation de l'avocat font l'objet d'une relation contractuelle distincte entre l'utilisateur et l'avocat, qui conclut avec lui une convention d'honoraires écrite (loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971, article 10 ; décret n° 2023-552 du 30 juin 2023, article 10). Les honoraires d'avocat ne sont jamais compris dans le prix d'un service GetPapers.

Article 16 — Honoraires des avocats et rémunération de GetPapers

Un avocat ne peut partager ses honoraires avec un non-avocat ni rémunérer un apport d'affaires (règlement intérieur national de la profession d'avocat, articles 11.3, 11.4 et 19.4.2 ; décret n° 2023-552 du 30 juin 2023, article 10). GetPapers ne perçoit donc aucune commission calculée sur les honoraires, n'encaisse pas les honoraires pour le compte de l'avocat et n'émet aucune facture d'honoraires : les

honoraires sont réglés par l'utilisateur à l'avocat, selon les moyens de paiement que celui-ci indique ou par l'intermédiaire d'un établissement de paiement agréé qui les verse sur le compte de l'avocat (règlement intérieur national, article 19.4.2). Le revenu de GetPapers au titre de la mise en relation est exclusivement constitué de frais de service fixes de 9 € TTC par réservation, prix du service de réservation rendu par GetPapers, facturés à l'utilisateur, encaissés séparément des honoraires et jamais prélevés sur ceux-ci, et, le cas échéant, d'une participation forfaitaire aux frais de fonctionnement de la plateforme facturée à l'avocat, indépendante des honoraires qu'il perçoit.

Article 17 — Réservation d'une consultation et annulation

La réservation d'une consultation donne lieu au paiement à GetPapers des frais de service fixes prévus à l'article 16 ; les honoraires de l'avocat choisi, fixés librement par celui-ci et indiqués avant la réservation, se règlent dans les conditions de l'article 16. L'annulation d'une consultation est gratuite jusqu'à 24 heures avant le rendez-vous : les frais de service sont alors remboursés. Cette faculté s'ajoute au droit de rétractation de l'article 22, qui s'applique aux frais de service.

Article 17 bis — Rendez-vous avec un conseiller

Le rendez-vous se prend depuis l'espace client, après création d'un compte. Chaque formule de l'article 4 qui le précise comprend un premier rendez-vous d'une heure en agence, pris pendant la durée de la formule ; il ne se reporte pas sur une autre formule. Le rendez-vous en agence se tient au bureau de la gestionnaire, prestataire indépendante de GetPapers, qui suit le dossier du client, à l'adresse qu'elle a déclarée ; cette adresse est indiquée au client avant la réservation et dans la confirmation. Il se prend lorsqu'une telle gestionnaire suit le dossier. Le conseiller explique une procédure, aide à réunir les pièces et à situer les délais ; il n'est pas avocat et ne donne pas d'avis juridique individualisé. Un rendez-vous offert ou inclus dans la formule s'annule depuis l'espace client jusqu'à 4 heures avant. Un rendez-vous payé s'annule depuis l'espace client jusqu'à 24 heures avant ; son prix est alors remboursé sur le moyen de paiement utilisé, dans les quatorze jours ; à moins de 24 heures, l'annulation passe par le support. Cette faculté s'ajoute au droit de rétractation de l'article 22 et ne le réduit pas : tant que le rendez-vous n'a pas été tenu, le consommateur peut se rétracter dans le délai de quatorze jours et le prix lui est remboursé en totalité. Le créneau choisi pour un rendez-vous payant est réservé pendant 30 minutes, le temps du paiement ; si le paiement arrive après ce délai et que le créneau n'est plus libre, le paiement est remboursé en totalité.

Article 18 — Prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Le prix applicable est celui affiché au moment de la commande. Sauf indication expresse, les tarifs GetPapers ne comprennent pas : les taxes ou timbres administratifs, frais consulaires, honoraires d'avocat, traductions certifiées, ou frais externes imposés par une administration.

Article 19 — Paiement

Les achats en ligne se paient par carte bancaire ; le paiement en plusieurs fois n'est pas proposé. Une formule peut toutefois être payée par abonnement mensuel lorsque l'article 4 le prévoit (article 25 bis). Le paiement en ligne est traité par un prestataire de paiement agréé ; GetPapers ne conserve pas les données complètes de carte bancaire. Une commande ou un devis établi par l'équipe GetPapers pour un dossier ouvert en agence peut aussi se régler à l'agence en espèces, contre reçu numéroté, dans les limites fixées par le Code monétaire et financier (article D.112-3 : 1 000 € pour un client dont le domicile fiscal est en France, 10 000 € sinon, pour la totalité de la dette), et par virement lorsque les coordonnées bancaires de GetPapers figurent sur la facture ou le lien de paiement. **Les chèques ne sont pas acceptés**, quel que soit le montant, pour un paiement comme pour un remboursement. Un lien de paiement envoyé par e-mail ou par message n'affiche que le numéro et le montant de la commande, jamais la démarche.

Article 20 — Conclusion de la commande

Avant de valider sa commande, l'utilisateur vérifie le détail du service, son prix, la durée de l'accès et les présentes CGV. Le bouton de validation indique clairement que la commande entraîne une obligation de paiement (Code de la consommation, article L.221-14). Le contrat est conclu : pour un achat en ligne, lorsque le paiement est accepté ; pour un abonnement, lorsque le paiement du premier mois est accepté ; pour une prestation sur devis, lorsque le client accepte le devis, en ligne par la fonction « J'accepte le devis » ou en agence par sa signature, le paiement conditionnant alors le début de l'exécution. GetPapers confirme chaque commande sur un support durable (e-mail, accompagné de la facture ou du reçu), conserve l'écrit qui constate tout contrat conclu en ligne d'un montant d'au moins 120 € pendant dix ans et en garantit l'accès au client à tout moment, notamment depuis « Mes factures » (articles L.213-1 et D.213-1).

Article 21 — Début d'exécution

Les services numériques compris dans une offre ou un produit sont activés dès le paiement accepté, parce que l'utilisateur en a expressément demandé l'exécution immédiate (article 22). Une prestation humaine (contrôle, suivi, rendez-vous, préparation d'un recours) commence lorsque GetPapers dispose des informations et des pièces nécessaires à sa réalisation, et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, sauf délai différent indiqué dans l'offre, le devis ou la confirmation de commande (article L.216-1). Pour une prestation sur devis sans demande d'exécution immédiate, l'exécution commence au plus tôt le lendemain de l'expiration du délai de rétractation.

Article 22 — Droit de rétractation

Pour tout contrat conclu à distance (achat en ligne, devis accepté en ligne, rendez-vous payant réservé en ligne), le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision (Code de la consommation, articles L.221-18 à L.221-28). Le délai court à compter du jour de la conclusion du contrat (article 20) ; ce jour n'est pas compté, et si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (article L.221-19).

Exécution avant la fin du délai. Pour que le service commence sans attendre la fin de ce délai, l'utilisateur en fait la demande expresse au moyen d'une case distincte, jamais précochée, présentée avant le paiement ou avec le devis. Il y reconnaît que, s'il se rétracte après ce début d'exécution, il devra payer un montant proportionnel au service fourni jusqu'à sa rétractation, et qu'il perdra son droit de rétractation une fois le service entièrement exécuté (articles L.221-25 et L.221-28, 1°). Cette demande est requise pour les offres, l'Urgence OQTF, le Pack Recours, le Pass Academy 3 mois, l'abonnement Academy, la création d'entreprise et les rendez-vous payants, dont les services numériques sont activés dès le paiement ; GetPapers la confirme sur support durable (e-mail et facture). Pour une prestation sur devis qui ne contient pas d'offre, elle est facultative : sans elle, le devis est accepté et la prestation commence après le délai (article 21).

Montant dû et remboursement. En cas de rétractation après un début d'exécution demandé, le montant dû est proportionnel au prix total et au service déjà fourni (temps passé, contrôles effectués, documents produits). Le reste des sommes versées est remboursé sans retard injustifié et au plus tard quatorze jours après la réception de la déclaration de rétractation, par le moyen de paiement utilisé pour la commande, sauf accord exprès du consommateur pour un autre moyen, et sans frais (article L.221-24).

Rendez-vous et consultations. L'annulation gratuite d'un rendez-vous conseiller ou d'une consultation prévue aux articles 17 et 17 bis s'ajoute au droit de rétractation et ne le réduit pas ; un rendez-vous déjà tenu est un service entièrement exécuté.

Contrats conclus en agence. Un contrat conclu et signé dans les locaux de GetPapers, ou dont le paiement est reçu en agence (espèces, virement enregistré par l'équipe), n'est ni un contrat à distance ni un contrat hors établissement au sens de l'article L.221-1 : le droit de rétractation ne s'y applique pas. Il s'applique en revanche à toute commande acceptée ou payée en ligne, y compris par un lien de paiement.

Article 23 — Fonction de rétractation en ligne

Pour tout contrat conclu en ligne, GetPapers met à disposition, sans frais, la fonction de rétractation prévue à l'article L.221-21 du Code de la consommation. Elle est signalée par les mots « Renoncer au contrat ici » au bas de chaque page du site et de l'espace client, dans « Mes factures » et « Mon offre » et sur les pages de paiement ; elle est accessible sans compte et à tout moment, à l'adresse https://getpapers.fr/ru/retractation. Le consommateur y renseigne ses nom et prénom, le contrat concerné et l'adresse électronique à laquelle il souhaite recevoir l'accusé de réception, relit sa déclaration, puis l'envoie par la fonction « Confirmer la rétractation ». GetPapers lui adresse aussitôt, par e-mail, un accusé de réception reprenant le contenu de la déclaration ainsi que la date et l'heure de son envoi (article D.221-5). Le consommateur peut aussi se rétracter par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée à contact@getpapers.fr ou par courrier à l'adresse indiquée à l'article 1, par exemple au moyen du formulaire de l'article 24. La preuve de l'exercice du droit de rétractation lui incombe (article L.221-22) : l'accusé de réception en tient lieu.

Article 24 — Formulaire de rétractation

Modèle de formulaire prévu par l'annexe à l'article R.221-1 du Code de la consommation :

> **MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**
> (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)
> À l'attention de Jean-François Dankiw — Entrepreneur individuel (nom commercial GetPapers) (GetPapers), 7 rue du Levant, 93100 Montreuil, contact@getpapers.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.

Article 25 — Fin du contrat après le délai de rétractation

Après le délai de rétractation, une prestation intégralement fournie n'est pas remboursée, sauf défaut de conformité (article 27) ou manquement de GetPapers (article 30). Si l'utilisateur renonce à poursuivre sa démarche avant la fin de l'accès compris dans l'offre, les services numériques restent ouverts jusqu'à son terme et GetPapers rembourse, dans les quatorze jours suivant la demande, la part du prix correspondant aux interventions humaines prévues par l'offre et non encore réalisées, évaluée d'après le temps d'intervention prévu par l'offre et le temps déjà consacré au dossier ; le relevé de ce temps est communiqué à l'utilisateur. Lorsque GetPapers ne peut pas fournir une prestation comprise dans l'offre pour une raison qui lui est imputable, l'utilisateur peut en exiger l'exécution, obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat avec remboursement des sommes versées pour les prestations non fournies, sans préjudice de dommages et intérêts (Code de la consommation, articles L.216-6 et suivants et L.224-25-12 et suivants).

Article 25 bis — Abonnements mensuels aux formules : durée, reconduction et résiliation

Formules concernées. Sont des abonnements mensuels : la formule Sérénité lorsque le client choisit de la payer par mois, la formule Accompagné lorsque le client choisit de la payer par mois, la formule Premium lorsque le client choisit de la payer par mois. Les prix mensuels et les frais d'activation sont indiqués à l'article 4 et rappelés avant la commande.

Prix et prélèvement. Le premier mois est payé à la souscription, avec, le cas échéant, les frais d'activation de la formule, prélevés une seule fois ; puis chaque mois est prélevé sur la carte bancaire enregistrée à la date anniversaire de la souscription. Chaque mois payé donne lieu à une facture, disponible dans « Mes factures » et adressée par e-mail. Le mois payé ouvre l'accès décrit à l'article 4

jusqu'à la veille de la date anniversaire suivante.

Durée minimale d'engagement. L'abonnement est souscrit pour une durée minimale, à compter de la souscription, de 6 mois pour la formule Sérénité payée par mois ; 4 mois pour la formule Accompagné payée par mois ; 5 mois pour la formule Premium payée par mois. Pour une formule payée par mois, cette durée est celle qui permet aux frais d'activation et aux mensualités d'atteindre au moins le prix de la même formule payée en une fois. À l'issue de cette durée, il se poursuit, sauf résiliation, pour une durée indéterminée, au même prix mensuel, et devient résiliable à tout moment, sans frais ni indemnité. Entre trois mois et un mois avant la fin de la durée minimale, GetPapers informe le client, par un courrier électronique dédié, de la possibilité de ne pas poursuivre l'abonnement, avec la date limite de non-reconduction dans un encadré apparent (Code de la consommation, article L.215-1).

Résiliation en ligne. Le client résilie à tout moment, sans frais, par la fonction « Résilier votre contrat », accessible depuis « Mon offre » et « Mon abonnement » dans son espace client et depuis l'application GetPapers (article L.215-1-1 du Code de la consommation ; articles D.215-1 à D.215-3). Il y confirme ses nom et prénom, l'adresse électronique à laquelle il souhaite recevoir la confirmation, la référence de son abonnement et la date de résiliation souhaitée, vérifie un récapitulatif modifiable, puis envoie sa demande par le bouton « Notification de la résiliation ». GetPapers lui confirme aussitôt, par e-mail, la réception de la notification, la date à laquelle le contrat prend fin et les effets de la résiliation. Il peut aussi résilier par écrit à contact@getpapers.fr.

Date d'effet. Pendant la durée minimale d'engagement, la résiliation est enregistrée dès sa notification et prend effet à la fin de cette durée ; les mois restant à courir jusqu'à cette date sont dus. Après la durée minimale, la résiliation prend effet à la fin du mois payé en cours ; aucun prélèvement n'a lieu ensuite et le mois en cours, déjà payé, n'est pas remboursé au prorata. Jusqu'à cette date, l'accès reste ouvert et le client peut annuler sa résiliation depuis « Mon abonnement ». Le client qui justifie d'un motif légitime l'empêchant de poursuivre l'abonnement (par exemple une maladie ou une perte d'emploi) peut l'indiquer en résiliant ; GetPapers l'examine et peut mettre fin à l'abonnement avant la fin de la durée minimale.

Prélèvement refusé. Si un prélèvement mensuel échoue, le client en est informé par e-mail et dans son espace ; le prestataire de paiement renouvelle la tentative. L'accès reste ouvert jusqu'à la fin de la période déjà payée, puis s'interrompt tant que le mois suivant n'est pas payé ; sans paiement, l'abonnement prend fin.

Effets de la fin de l'abonnement. À la fin de l'abonnement, le compte revient au compte gratuit : les documents déjà déposés restent consultables et téléchargeables, mais de nouveaux documents ne peuvent plus être ajoutés, et les services de la formule (assistant, assistance, contrôles et suivi par l'équipe) ne sont plus accessibles. Le client peut souscrire de nouveau à tout moment.

Passage à une formule supérieure. Le client abonné peut passer à tout moment à une formule supérieure, payée en une fois ou par mois : l'abonnement en cours s'arrête alors à la fin du mois déjà payé, sans autre prélèvement, et sa durée minimale d'engagement ne s'applique plus ; en cas de paiement en une fois, la valeur des jours restants du mois payé est déduite du prix.

Textes reproduits (article L.215-4 du Code de la consommation).

> **Article L.215-1.** Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.
>
> Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.
>
> Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.
>
> Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.
>
> Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.
>
> **Article L.215-2.** Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.
>
> **Article L.215-3.** Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.
>
> **Article L.241-3.** Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Article 25 ter — Abonnement Academy et Pass Academy 3 mois

Contenu. L'abonnement Academy et le Pass Academy 3 mois donnent accès, sans limite par jour, aux épreuves blanches, aux entraînements et aux tests de préparation à l'examen civique, aux entraînements aux tests de français (niveaux A2, B1 et B2), ainsi qu'à l'ensemble des cours de GetPapers Academy. Ils ne comprennent ni dossier, ni coffre de documents, ni assistant IA, ni assistance ou intervention de l'équipe GetPapers. Ce sont des produits distincts des formules de l'article 4.

Deux formules. Le client choisit entre :

- **l'abonnement** : 9 € TTC par mois. Le premier mois est payé à la souscription, puis chaque mois est prélevé sur la carte bancaire enregistrée à la date anniversaire de la souscription ;
- **le Pass Academy 3 mois** : 19 € TTC payés une seule fois, pour 90 jours à compter du paiement, sans renouvellement automatique ni prélèvement ultérieur. Il peut être racheté dans les 15 jours qui précèdent sa fin : la nouvelle durée s'ajoute alors à celle qui reste.

Chaque paiement donne lieu à une facture, disponible dans « Mes factures » et adressée par e-mail. Les deux formules ne se cumulent pas : l'une ne peut être prise pendant que l'autre est en cours, sauf dans les 15 jours qui précèdent la fin du Pass Academy 3 mois.

Sans engagement. L'abonnement n'a pas de durée minimale. Le client le résilie à tout moment, sans frais, selon les modalités de résiliation en ligne de l'article 25 bis ; la résiliation prend effet à la fin du mois payé en cours, sans remboursement au prorata de ce mois. Un prélèvement refusé produit les effets décrits à l'article 25 bis. Le Pass Academy 3 mois n'a pas à être résilié : il s'arrête de lui-même à la fin de sa durée.

Passage à une formule. Les formules de l'article 4 comprennent l'examen civique : la souscription d'une formule met fin à l'abonnement Academy à la fin de son mois payé, sans autre prélèvement ; le temps restant d'un Pass Academy 3 mois n'est pas remboursé.

Fin de l'accès. À la fin de l'abonnement ou du Pass Academy 3 mois, l'accès à l'examen civique, aux tests de français et aux cours revient à celui du compte gratuit ; l'historique des épreuves et la progression restent consultables.

Article 26 — Absence de garantie de résultat administratif

GetPapers est tenu de fournir les prestations administratives expressément comprises dans l'offre commandée.

GetPapers n'est en revanche tenu à aucune obligation de résultat concernant l'obtention d'un titre de séjour, d'une naturalisation, d'un visa, d'une autorisation ou d'une immatriculation, l'obtention d'un rendez-vous, l'acceptation d'un document, l'issue d'un recours, le délai de traitement d'une administration, ou toute autre décision d'une administration, d'une juridiction, d'un organisme tiers ou d'un professionnel indépendant.

Le paiement rémunère l'utilisation de la plateforme, la préparation du dossier, son organisation, les contrôles administratifs prévus par l'offre choisie et l'accompagnement qui y est décrit. Il ne rémunère en aucun cas l'obtention d'une décision administrative favorable.

Article 27 — Garantie légale de conformité des contenus et services numériques

GetPapers répond des défauts de conformité de ses contenus et services numériques dans les conditions des articles L.224-25-12 et suivants du Code de la consommation. Les périodes contractuelles de fourniture sont : pour un service fourni de manière continue, 12 mois pour les formules (toute la durée de la fourniture pour la formule Premium, sans limite de durée) et pour les outils ouverts par la création d'entreprise, 90 jours pour le Pass Academy 3 mois (365 jours pour l'Accès Examen civique acheté avant

le 15 novembre 2026), toute la durée de l'abonnement pour l'abonnement Academy, 30 jours pour l'assistant et le support prioritaire de l'Urgence OQTF ; pour une fourniture ponctuelle (courrier type, modèle de requête, bordereau de pièces, export du dossier, contrôle administratif remis), GetPapers répond des défauts existant au moment de la fourniture qui apparaissent dans un délai de deux ans. Les prestations humaines (contrôles, suivi, rendez-vous) relèvent de l'article 30. Encadré prévu par l'article D.211-4 du Code de la consommation, où la période « X » désigne la période de fourniture applicable indiquée ci-dessus :

> 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 X 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 X.
> 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.

La demande de mise en conformité s'adresse à contact@getpapers.fr ; le remboursement dû au titre de cette garantie intervient dans les quatorze jours, par le moyen de paiement utilisé.

Article 28 — Disponibilité du service

GetPapers fournit l'accès à la plateforme pendant toute la durée d'accès comprise dans l'offre (Code de la consommation, article L.224-25-14). Les opérations de maintenance planifiées sont annoncées dans l'espace client, programmées autant que possible la nuit et limitées au temps nécessaire. Une indisponibilité qui n'est due ni à une maintenance annoncée, ni à l'utilisateur, ni à un cas de force majeure constitue un défaut de conformité (article 27) : sa durée est ajoutée à la durée d'accès et, si l'utilisateur en subit un préjudice, GetPapers en répond (article 30). La plateforme est hébergée par Hetzner Online GmbH. Chaque formule comprend l'espace de stockage des documents indiqué à l'article 4 ; lorsqu'il est plein, l'envoi d'un nouveau document est refusé avec un message, et le client peut supprimer des documents ou passer à une formule supérieure. Une limite technique, fixée pour la sécurité et la disponibilité du service, s'applique en outre à tous les comptes ; elle n'est atteinte que par un usage sans rapport avec la préparation d'un dossier, et son dépassement entraîne seulement le refus du nouvel envoi.

Article 29 — Sites et services tiers

GetPapers peut rediriger l'utilisateur vers des sites externes, notamment ANEF, FranceConnect, préfectures, Service-Public.fr, Légifrance, OFII, OFPRA, juridictions ou sites de professionnels. Ces services externes sont exploités sous la responsabilité de leurs propres éditeurs. GetPapers ne contrôle pas leur disponibilité ni leur fonctionnement.

Article 30 — Responsabilité de GetPapers

GetPapers est responsable de plein droit de la bonne exécution des prestations comprises dans l'offre commandée, qu'il les exécute lui-même ou par un prestataire, sans préjudice de son recours contre celui-ci (Code de la consommation, article L.221-15). Il ne s'exonère qu'en prouvant que l'inexécution est due à l'utilisateur, à un cas de force majeure ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat. GetPapers ne répond pas d'une décision administrative ou juridictionnelle défavorable du seul fait qu'un dossier a été préparé ou relu via la plateforme (article 26). Aucune clause des présentes CGV ne supprime ni ne limite un droit que le consommateur tient de la loi.

Article 31 — Responsabilité de l'utilisateur

L'utilisateur doit notamment respecter les délais applicables à sa situation, communiquer des informations exactes, consulter les communications officielles qu'il reçoit, vérifier le dossier final et informer GetPapers de tout changement susceptible de modifier sa démarche. Il demeure responsable des déclarations qu'il effectue auprès des administrations.

Article 32 — Confidentialité

GetPapers traite les dossiers administratifs de manière confidentielle. Les données sensibles (santé, infractions, violences, asile, mesure d'éloignement) sont facultatives, chiffrées et supprimables par l'utilisateur ; elles ne sont jamais journalisées ni transmises à un service tiers, y compris aux fournisseurs d'intelligence artificielle.

Article 33 — Données personnelles

Les traitements de données effectués par GetPapers sont décrits dans sa politique de confidentialité, qui fait partie de l'information donnée avant la commande. La suppression du compte efface immédiatement le profil, les dossiers, les documents, les messages, les rendez-vous et les résultats ; seules les pièces comptables (factures, avoirs, paiements) sont conservées, sans identité, pendant la durée imposée par la loi.

Article 34 — Langues

L'interface de GetPapers est proposée en plusieurs langues. Les présentes CGV, les mentions légales, les devis, les factures, les reçus et les e-mails de facturation sont rédigés en français, seule langue dans laquelle le contrat est conclu ; les dénominations officielles françaises des administrations, formulaires et documents sont conservées à côté de leur traduction dans l'interface afin d'éviter toute ambiguïté. Cette règle ne prive pas le consommateur des protections impératives qui lui sont applicables.

Article 35 — Propriété intellectuelle et licence d'utilisation

L'achat d'une prestation GetPapers ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle sur le logiciel, les méthodes, les bases de données, les modèles et les contenus GetPapers. Les documents établis pour l'utilisateur (courriers, requête ou recours préparé, bordereau de pièces, exports du dossier) et les pièces qu'il a déposées lui appartiennent : il peut les conserver, les reproduire et les transmettre librement, sans limite de temps, à toute administration, juridiction, avocat ou conseil de son choix, y compris après la fin de son accès. Il s'interdit seulement de reproduire ou de diffuser les modèles, cours et contenus GetPapers en dehors de sa propre démarche.

Article 36 — Modification des services et CGV

GetPapers peut modifier ses offres et ses CGV pour les commandes à venir. Chaque version des CGV porte un numéro et une date d'entrée en vigueur indiqués en tête du document et s'applique aux commandes conclues à compter de cette date. Une commande conclue reste régie par la version des CGV acceptée et par le contenu, la durée et le prix indiqués sur la page de commande et dans la confirmation de commande : GetPapers ne les modifie pas unilatéralement. GetPapers fournit les mises à

jour nécessaires au maintien de la conformité de la plateforme pendant la durée de l'accès ; une évolution qui ne serait pas nécessaire à cette conformité ne peut réduire ce qui est compris dans une offre en cours que dans les conditions prévues par le Code de la consommation (articles L.224-25-25 et L.224-25-26), l'utilisateur pouvant alors mettre fin au contrat sans frais et obtenir le remboursement de la part du prix correspondant à la période restante.

Article 37 — Réclamation

Toute réclamation peut être adressée à GetPapers, Service Clients, par e-mail à contact@getpapers.fr, par courrier à l'adresse indiquée à l'article 1. GetPapers accuse réception de la réclamation et y répond par écrit. Afin de faciliter le traitement, l'utilisateur est invité à préciser son nom, l'adresse électronique du compte et la référence du dossier concerné.

Article 38 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur qui a adressé une réclamation écrite à GetPapers (article 37) sans obtenir de solution satisfaisante peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, dans l'année qui suit cette réclamation (article L.612-2). GetPapers n'a pas encore désigné son médiateur de la consommation : ses coordonnées (nom, adresse, site internet) seront publiées dans cet article, dans les mentions légales et sur les bons de commande dès sa désignation, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation. La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges a cessé d'exister le 20 juillet 2025 (règlement (UE) 2024/3228) ; aucun lien vers celle-ci n'est donc fourni.

Article 39 — Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Cette stipulation ne prive pas un consommateur résidant dans un autre État des protections impératives dont il bénéficie en vertu des règles applicables. En cas de litige, après la réclamation (article 37) et, s'il le souhaite, la médiation (article 38), le consommateur peut saisir soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Code de la consommation, article R.631-3).