

Conditions générales d'utilisation et de vente

Version 1.0 — Dernière mise à jour : 1er août 2026

Les présentes Conditions générales d'utilisation et de vente, ci-après « CGUV », régissent l'accès à la plateforme **e-Legacy**, son utilisation, la souscription des abonnements et la fourniture des services associés. Elles s'appliquent aux services proposés par **e-Legacy**, notamment via les domaines e-legacy.fr, transmission-numerique.fr, prevoyance-digitale.fr et salle-du-souvenir.fr.

Elles constituent le contrat conclu entre l'Utilisateur ou le Souscripteur et **e-Legacy**. La version acceptée lors de la souscription demeure consultable depuis le compte de l'Utilisateur.

Préambule — Définitions

Utilisateur ou Souscripteur : personne ayant créé un compte e-Legacy et, le cas échéant, souscrit une offre payante.

Salle du Souvenir : service proposé et exploité par e-Legacy permettant la création, la consultation et l'enrichissement d'espaces mémoriels numériques, notamment via le domaine salle-du-souvenir.fr.

Personne de confiance : personne désignée par l'Utilisateur pour participer au signalement du décès, recevoir certaines informations ou accomplir les actions numériques qui lui sont confiées.

Contrat de confiance : dispositif contractuel qui formalise la désignation d'une personne de confiance, son acceptation et les actions que l'Utilisateur lui confie. Il constitue un engagement entre les parties limité aux actions expressément acceptées.

Destinataire : personne désignée pour recevoir un message, un document, un contenu ou un accès déterminé.

Héritier : personne disposant de cette qualité selon les règles successorales applicables. Une désignation dans e-Legacy ne confère pas, à elle seule, la qualité juridique d'héritier.

Déclarant : personne ou e-Legacy enregistrant une déclaration de décès dans le Service. Lorsqu'e-Legacy agit comme Déclarant, cet enregistrement intervient à la suite de l'examen d'un dossier transmis par un demandeur se présentant comme héritier.

Notaire : professionnel éventuellement renseigné par l'Utilisateur ou ses proches. e-Legacy ne lui confère aucune mission et ne se substitue pas à lui.

Le Contrat de confiance e-Legacy constitue un dispositif contractuel d'organisation et de preuve des volontés numériques. Il ne constitue pas un mandat à effet posthume portant sur l'administration ou la gestion de la succession au sens des articles 812 et suivants du Code civil, ni une procuration successorale, notariale ou bancaire.

1. Identification de l'éditeur

Le Service **e-Legacy** est édité par la société **e-Legacy**, société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) au capital social de 2 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés d'Auch sous le numéro **107 682 759**, dont le siège social est situé 445 chemin de Crosa Vielh, 32600 Clermont-Savès, France.

La société est représentée par son président, **Mikaël POZZO DI BORGO**.

Contact général et juridique : contact@e-legacy.fr

Téléphone : +33 6 51 59 92 82

Les informations complètes relatives à l'éditeur et à l'hébergement du Service sont disponibles dans les mentions légales.

2. Objet

e-Legacy fournit un service de gestion et de transmission de volontés numériques, de constitution d'un coffre-fort numérique et d'outils d'assistance posthume à destination des proches (héritiers, notaires, personnes de confiance). Le Service n'est ni un acte testamentaire ni un service notarial ; il intervient en amont ou en parallèle des professionnels compétents.

3. Description des services

Coffre-fort numérique personnel permettant de conserver des documents, fichiers multimédias, informations, volontés, consignes et messages.

Désignation de personnes de confiance, établissement de Contrats de confiance, désignation de destinataires, de professionnels et d'autres personnes habilitées.

Préparation, programmation, transmission ou publication de messages posthumes.

Préparation et suivi de demandes relatives aux comptes numériques : fermeture, mémorialisation, conservation ou autre traitement demandé par l'Utilisateur.

Préparation de dossiers et de démarches destinés notamment à informer un organisme d'un décès, résilier ou transférer un contrat, clôturer un service ou préparer une démarche liée à une succession.

Mise à disposition de ces dossiers aux personnes habilitées ou, selon l'offre souscrite, transmission par e-Legacy au moyen du canal approprié, après vérification des informations et pièces nécessaires.

Création et publication d'une Salle du Souvenir permettant de recevoir des hommages et contenus commémoratifs.

Options avancées selon l'abonnement : livre biographique, agent IA conversationnel et entretien posthume nominatif. La synthèse vocale n'est pas proposée dans la version Production V1 du Service et pourra, le cas échéant, faire l'objet d'une activation ultérieure assortie des informations et consentements requis.

Les rubriques relatives aux obsèques ne constituent pas un dispositif d'enregistrement de directives médicales ou anticipées. e-Legacy ne collecte pas la position de l'Utilisateur concernant le don d'organes. Pour ces sujets, l'Utilisateur est invité à utiliser les dispositifs officiels prévus à cet effet.

4. Accès & inscription

L'accès est réservé aux personnes physiques âgées de 18 ans ou plus disposant de la capacité juridique. Les mineurs, même émancipés, ne peuvent pas s'inscrire au Service. L'inscription implique la création d'un compte, la fourniture d'informations exactes et l'acceptation des présentes CGUV. Certaines fonctions requièrent un abonnement.

Les fonctionnalités du Service impliquant des démarches administratives, l'identification d'organismes, la préparation ou l'envoi de courriers pour le compte de l'Abonné sont actuellement conçues pour la France. À ce titre, l'adresse postale renseignée par l'Abonné doit être située en France.

Cette limitation ne s'applique pas à l'adresse des personnes de confiance, héritiers, bénéficiaires ou autres destinataires désignés par l'Abonné, qui peuvent résider dans un autre pays.

Vérification de l'identité

Afin de prévenir l'usurpation d'identité et de sécuriser l'exécution des volontés posthumes, e-Legacy peut proposer ou demander la vérification de l'identité de l'Utilisateur, d'une personne de confiance ou d'un demandeur tiers au moyen d'informations d'état civil et d'un justificatif d'identité.

La vérification préalable de l'identité de l'Utilisateur est recommandée afin de renforcer la sécurité de son compte et de faciliter les contrôles ultérieurs. Son absence ne bloque toutefois pas, à elle seule, la vérification de son décès lorsque les autres informations et justificatifs permettent d'identifier suffisamment le compte concerné.

Lorsqu'une personne de confiance signale le décès d'un Utilisateur, son identité doit en revanche être vérifiée avant la validation définitive du décès. Si elle n'a pas déjà été vérifiée, un justificatif d'identité lui est demandé pendant le signalement.

Lorsqu'un héritier contacte e-Legacy afin de signaler le décès et de solliciter la mise en œuvre des dispositions enregistrées par l'Utilisateur, e-Legacy peut exiger les justificatifs nécessaires à la vérification de son identité, de sa qualité d'héritier et du décès, notamment un justificatif d'identité, un livret de famille ou un acte de notoriété et, pour établir officiellement le décès, un acte de décès, un jugement déclaratif de décès tenant légalement lieu d'acte de décès ou un acte d'état civil étranger équivalent. Un justificatif d'identité du défunt ou tout autre élément complémentaire peut être demandé lorsque l'identification du compte ou la cohérence du dossier le nécessite.

Lorsque le dossier transmis par l'héritier est jugé recevable à l'issue des contrôles nécessaires, e-Legacy peut enregistrer une déclaration de décès dans le Service pour le compte concerné. Cet enregistrement est distinct de la demande initiale et ne vaut ni validation définitive du décès, ni reconnaissance automatique d'un droit d'accès, ni déclenchement automatique d'une action posthume.

Le recours de l'héritier en substitution est limité à l'absence de personne de confiance actuellement désignée ou au décès de la personne de confiance désignée. L'injoignabilité, l'absence de réponse ou l'empêchement d'une personne de confiance vivante ne permet pas sa substitution automatique par un héritier. e-Legacy peut maintenir le dossier en attente et effectuer les vérifications utiles.

La transmission d'un dossier ne vaut ni validation automatique du décès, ni reconnaissance automatique d'un droit d'accès, ni publication ou activation automatique d'un service. En cas de dossier incomplet, insuffisant, incohérent, douteux ou contesté, e-Legacy peut demander des éléments complémentaires, maintenir la demande en attente ou suspendre ou refuser les actions concernées tant que les vérifications nécessaires ne sont pas suffisamment concluantes.

Sécurité du compte

L'Utilisateur est responsable de la confidentialité de ses moyens d'authentification et doit prendre toutes précautions raisonnables pour empêcher l'utilisation de son compte par un tiers. Il s'engage notamment à utiliser un mot de passe personnel, à ne pas transmettre ses liens, codes ou moyens d'accès confidentiels et à informer e-Legacy sans délai en cas de suspicion de compromission.

L'Utilisateur doit maintenir une adresse électronique accessible et à jour afin de recevoir les notifications de sécurité et les informations contractuelles importantes. e-Legacy peut imposer des mesures de sécurité renforcées lorsque la nature de l'accès, des opérations ou des données le justifie.

Suspension du compte ou de certaines fonctionnalités

e-Legacy peut suspendre temporairement tout ou partie d'un compte lorsqu'une telle mesure est nécessaire pour protéger la sécurité du Service, les données, les autres utilisateurs ou respecter une obligation légale, notamment en cas de tentative d'accès non autorisé, fraude, usurpation d'identité, fraude liée à une déclaration de décès, utilisation manifestement illicite, menace de sécurité, usage abusif du Service ou défaut de paiement.

Sauf urgence, fraude manifeste ou nécessité de sécurité, l'Utilisateur est informé du motif de la suspension et dispose, lorsque la situation le permet, d'un délai raisonnable pour régulariser. La mesure est proportionnée à la nature du risque identifié et n'autorise pas e-Legacy à supprimer arbitrairement les données de l'Utilisateur.

5. Consentement explicite

L'Utilisateur consent, de son vivant, à la conservation de ses données, à la transmission sécurisée de son coffre aux destinataires qu'il désigne, et — s'il le souhaite — à la publication de messages posthumes, conformément aux directives qu'il a enregistrées et, lorsque le Service le prévoit, validées ou signées électroniquement. Il peut révoquer ou modifier ses choix à tout moment depuis son espace personnel.

6. Abonnements & tarifs

Les offres, leurs fonctionnalités et leurs tarifs TTC sont ceux affichés sur la page de souscription au moment de la commande. Le prix applicable est confirmé à l'Utilisateur avant tout paiement et figure sur sa facture.

Le nombre de personnes de confiance et d'héritiers pouvant être désignés dépend de l'offre souscrite :

Freemium : une (1) personne de confiance et aucun héritier.

Bronze : jusqu'à deux (2) personnes de confiance et deux (2) héritiers.

Silver : jusqu'à deux (2) personnes de confiance et cinq (5) héritiers.

Gold : jusqu'à cinq (5) personnes de confiance et cinq (5) héritiers.

Les limites applicables aux messages posthumes dépendent également de l'offre souscrite. Les offres Silver et Gold permettent d'enregistrer jusqu'à trois (3) messages destinés à être transmis par courrier électronique et un (1) message par réseau social ou service de messagerie pris en charge par e-Legacy. Les plateformes et canaux disponibles peuvent évoluer en fonction de leurs conditions techniques et de leurs propres règles.

Pour les fonctionnalités d'intelligence artificielle de l'offre Gold, l'Utilisateur peut configurer jusqu'à neuf (9) destinataires au total. Ce plafond comprend les héritiers proposés automatiquement, le conjoint renseigné dans l'espace « Famille & Succession » lorsqu'il est distinct des héritiers déjà enregistrés, ainsi que les personnes ajoutées manuellement. Une même personne identifiée comme héritier et conjoint n'est comptée qu'une seule fois. Parmi ces destinataires, cinq (5) au maximum peuvent être désignés pour un entretien posthume avec l'agent IA.

L'Utilisateur peut créer jusqu'à huit (8) capsules textuelles et huit (8) capsules photo, soit seize (16) capsules au maximum.

En cas de passage vers une offre comportant un plafond inférieur de personnes de confiance, les désignations les plus anciennes sont conservées en priorité dans la limite de la nouvelle offre. Les désignations excédentaires sont désactivées et les Contrats de confiance associés sont révoqués. Lorsque le nouveau plafond d'héritiers est inférieur au nombre d'héritiers déjà désignés, les désignations existantes sont conservées, mais aucun nouvel héritier ne peut être ajouté tant que leur nombre reste supérieur ou égal au plafond de la nouvelle offre.

Sauf mention contraire, l'abonnement est à reconduction tacite et résiliable à tout moment depuis l'espace de gestion.

Les paiements sont traités par un prestataire de paiement externe, notamment Stripe. e-Legacy ne conserve pas les données complètes de carte bancaire de l'Utilisateur. Les factures, renouvellements, remboursements et éventuels échecs de paiement peuvent être gérés techniquement par ce prestataire, sous le contrôle des règles commerciales définies par e-Legacy.

Les offres payantes e-Legacy sont souscrites pour une période contractuelle d'un an et facturées annuellement au début de la période concernée, sauf indication différente affichée avant validation. Le prix total TTC, la formule choisie et les modalités de renouvellement sont confirmés avant paiement.

Pour une première souscription payante conclue en ligne, le contrat est réputé conclu lorsque le paiement initial est confirmé par le prestataire de paiement. Cette date sert de point de départ au délai de rétractation. Une confirmation du contrat sur support durable est adressée au Souscripteur avant l'activation locale des fonctionnalités payantes.

En cas d'échec de paiement, e-Legacy peut, après information du Souscripteur et possibilité raisonnable de régularisation, suspendre tout ou partie des fonctionnalités payantes. Cette suspension n'entraîne pas automatiquement la suppression immédiate des données, lesquelles restent soumises aux durées et modalités prévues par les présentes CGUV et la Politique de confidentialité.

Garantie légale de conformité des services numériques

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 d'un an à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

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

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 portée 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.

7. Communications

e-Legacy peut adresser des communications techniques, de sécurité ou relatives au compte. Les messages marketing nécessitent le consentement préalable et sont désinscriptibles.

8. Propriété intellectuelle

Le Service et ses composants (textes, graphismes, logos, logiciels) sont protégés. Toute reproduction, modification ou exploitation non autorisée est interdite. L'Utilisateur reste propriétaire de ses contenus ; il concède à e-Legacy un droit d'usage limité et révoable, strictement pour l'exécution de ses volontés numériques.

9. Contenus Utilisateur

L'Utilisateur garantit disposer des droits nécessaires. Il s'interdit tout contenu illicite, diffamatoire, contrefaisant ou portant atteinte aux droits de tiers. e-Legacy peut supprimer tout contenu contraire à la loi ou aux présentes CGUV.

Données de santé et catégories particulières de données personnelles

e-Legacy n'est pas un service de santé et n'est pas destiné à la conservation de dossiers médicaux, comptes rendus médicaux, résultats d'examen, prescriptions, informations relatives à des traitements ou, plus généralement, à la collecte volontaire de catégories particulières de données personnelles au sens de l'article 9 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), sous réserve de la personnalisation religieuse facultative de la Salle du Souvenir décrite ci-dessous.

L'Utilisateur s'engage en conséquence à ne pas déposer, enregistrer ou communiquer volontairement dans les espaces de stockage, champs de texte libre, messages posthumes, contenus destinés à des tiers ou interactions avec les fonctionnalités d'intelligence artificielle des informations révélant notamment :

son origine raciale ou ethnique ;

ses opinions politiques ;

ses convictions religieuses ou philosophiques ;

son appartenance syndicale ;

ses données génétiques ;

ses données biométriques utilisées aux fins de l'identifier de manière unique ;

des informations concernant sa santé ;

des informations relatives à sa vie sexuelle ou à son orientation sexuelle.

Les fonctionnalités générales proposées par e-Legacy ne nécessitent pas la communication de telles données.

Personnalisation religieuse facultative de la Salle du Souvenir

Par exception, l'Utilisateur peut choisir volontairement un symbole religieux afin de personnaliser le monument numérique de sa Salle du Souvenir. Cette fonctionnalité est entièrement facultative et reste désactivée par défaut.

L'enregistrement de ce choix repose sur le consentement explicite de l'Utilisateur. Celui-ci peut modifier son choix ou retirer son consentement à tout moment en désactivant la personnalisation religieuse. Le retrait entraîne le retour à un monument sans symbole religieux.

L'Utilisateur demeure responsable du contenu qu'il choisit librement de déposer ou de communiquer au moyen du Service et doit, dans la mesure raisonnablement possible, éviter d'introduire ces informations dans les documents ou contenus qu'il confie à e-Legacy.

La présence fortuite ou incidente d'une telle information dans un contenu libre ou dans un document déposé par l'Utilisateur ne transforme pas la collecte de ces données en finalité du Service et ne vaut pas demande d'e-Legacy de fournir cette information.

e-Legacy n'effectue pas d'analyse systématique des contenus privés dans le seul but de rechercher la présence de catégories particulières de données personnelles.

Lorsqu'e-Legacy est informée de la présence manifeste d'un contenu contraire aux présentes conditions, elle peut demander à l'Utilisateur de le retirer ou, lorsque cela est nécessaire pour assurer le respect des présentes conditions, prendre les mesures appropriées concernant ce contenu.

Cette interdiction n'empêche pas le dépôt des justificatifs expressément demandés par e-Legacy pour l'exécution du Service, notamment lorsqu'un justificatif d'identité ou une preuve de décès est nécessaire, dans les limites et pour les durées prévues par la Politique de confidentialité.

Données et contenus concernant des tiers

L'Utilisateur peut être amené à déposer des documents, messages, photographies ou informations concernant d'autres personnes. Il s'engage à ne fournir que les données raisonnablement nécessaires à l'utilisation du Service et à respecter les droits des tiers concernés.

Il lui appartient notamment de ne pas utiliser e-Legacy pour conserver ou transmettre illicitement des informations couvertes par le secret professionnel, obtenues frauduleusement ou dont la communication porterait manifestement atteinte aux droits, à la vie privée ou au secret des correspondances d'un tiers.

10. Coffre-fort et transmission des contenus

L'Utilisateur peut déposer dans son coffre-fort des documents administratifs, fichiers personnels, contenus multimédias, informations, instructions et autres éléments licites qu'il souhaite conserver ou transmettre.

Il détermine les personnes habilitées à recevoir chaque contenu ou catégorie de contenus, ainsi que les éventuelles conditions de communication.

La validation du décès ne rend pas automatiquement l'intégralité du coffre-fort accessible à toutes les personnes associées au compte. Chaque destinataire reçoit uniquement les contenus qui lui ont été attribués ou auxquels il est légalement habilité à accéder.

L'Utilisateur garantit qu'il dispose du droit de conserver et transmettre les contenus déposés et qu'ils ne portent pas illicitement atteinte aux droits, à la vie privée ou au secret des correspondances de tiers.

11. Données personnelles (RGPD).

e-Legacy traite les données conformément au RGPD. Les finalités, bases légales, durées de conservation et droits sont détaillés dans la Politique de confidentialité.

12. Données posthumes, déclenchement & plateformes tierces

Aucune action irréversible n'est réalisée sans vérification du décès et sans directive enregistrée par l'Utilisateur de son vivant. Lorsque l'exécution est confiée à une personne de confiance, le Contrat de confiance correspondant doit avoir été préalablement accepté et signé.

Les réseaux sociaux et organismes disposent de leurs propres conditions et procédures. e-Legacy agit comme prestataire administratif et technique sans contourner leurs mécanismes de sécurité.

Pour l'offre Gold, lorsque e-Legacy prend en charge l'envoi d'un courrier à un organisme, sa prestation est limitée à la préparation du courrier à partir des informations disponibles et à son envoi à l'organisme concerné. Le courrier peut désigner un héritier ou ayant droit comme interlocuteur pour la suite de la démarche. L'intervention d'e-Legacy prend fin à cet envoi. e-Legacy n'assure ni le suivi des échanges ultérieurs avec l'organisme, ni les relances, ni la transmission de pièces complémentaires demandées après l'envoi, ni l'accomplissement de formalités supplémentaires. Ces démarches relèvent de l'héritier, de l'ayant droit ou, le cas échéant, du professionnel compétent. e-Legacy ne garantit ni l'acceptation de la demande par l'organisme, ni la résiliation effective du contrat, ni sa date de prise d'effet.

Identifiants et secrets numériques

L'Utilisateur peut enregistrer, pour certains comptes numériques, des informations d'identification ou d'accès telles qu'un identifiant, une adresse électronique de connexion ou un mot de passe. Les secrets permettant l'accès sont conservés sous forme chiffrée.

Après validation du décès, ces informations d'accès ne peuvent être révélées que lorsque l'Utilisateur a expressément choisi « Transmettre les informations d'accès » et uniquement au destinataire ou aux destinataires qu'il a autorisés à les recevoir.

Cette transmission constitue une transmission d'informations. Elle n'emporte aucun transfert automatique de propriété, de titularité ou de droit juridique sur le compte concerné. Le destinataire demeure tenu de respecter les conditions d'utilisation, procédures et restrictions du service tiers.

e-Legacy recommande d'utiliser en priorité les procédures officielles proposées par le service tiers lorsqu'elles existent. L'utilisation d'informations d'accès transmises reste soumise aux droits du destinataire et aux conditions du service tiers concerné.

Le Service ne doit pas être utilisé pour conserver ou transmettre des secrets permettant d'initier, d'autoriser ou de valider une opération bancaire ou de paiement, notamment un code confidentiel de carte bancaire, un cryptogramme, un code de validation de paiement, un code 3D Secure ou un secret d'authentification bancaire.

Déclenchement après déclaration, contrôles de cohérence et vérification du décès au moyen d'un acte de décès, d'un jugement déclaratif de décès tenant légalement lieu d'acte de décès ou d'un acte d'état civil étranger équivalent établissant officiellement le décès.

Suspension en cas de contestation ou suspicion de fraude.

Messages programmés : exécutés à la date prévue, puis conservés, supprimés ou anonymisés selon les durées définies dans la Politique de confidentialité.

Refus d'exécuter tout contenu illicite ou diffamatoire.

13. Exécution des volontés et Contrat de confiance

Pour chaque action posthume, l'Utilisateur détermine de son vivant la personne ou le service chargé de son exécution.

Exécution dans le cadre d'un Contrat de confiance

L'Utilisateur peut confier certaines actions à une personne de confiance au moyen d'un Contrat de confiance accepté et signé par les deux parties : l'Utilisateur et la personne de confiance.

La vérification préalable de l'identité de l'Utilisateur est recommandée afin de renforcer la sécurité du compte et la valeur probante des informations enregistrées. Son absence ne bloque pas, à elle seule, l'exécution posthume du Contrat de confiance.

L'identité de la personne de confiance doit en revanche être vérifiée avant la validation définitive d'un décès qu'elle a signalé et avant l'ouverture des accès posthumes sensibles qui lui sont attribués.

La personne de confiance intervient uniquement pour les actions expressément énumérées, dans les limites de ses droits, des justificatifs disponibles et des règles propres aux organismes ou plateformes concernés.

Ce Contrat de confiance ne constitue pas un mandat à effet posthume destiné à administrer ou gérer la succession. Il ne confère aucun pouvoir général sur les biens, les contrats ou les comptes du défunt et ne permet pas d'accomplir les actes réservés aux héritiers, au notaire ou à un autre professionnel habilité.

e-Legacy met à la disposition de la personne de confiance les informations, instructions, documents et outils de suivi nécessaires, sans se substituer à elle pour les actions qui lui ont été personnellement confiées.

La personne de confiance ne reçoit jamais les mots de passe ou autres secrets d'authentification enregistrés par l'Utilisateur pour ses comptes numériques. Lorsqu'elle est chargée d'une demande de fermeture ou de mémorialisation d'un compte, elle accomplit cette démarche au moyen des procédures officielles proposées par la plateforme ou le service concerné.

Lorsqu'une directive prévoit de « Transmettre les informations d'accès », les secrets concernés sont réservés au destinataire autorisé par l'Utilisateur et ne sont pas communiqués à la personne de confiance au titre de son Contrat de confiance.

Mise à jour des informations et versions du Contrat de confiance

La mise à jour du nom, du prénom, de l'adresse électronique, du téléphone ou de l'adresse postale de l'Utilisateur ou de la personne de confiance n'emporte pas, à elle seule, révocation du Contrat de confiance ni retrait des actions précédemment confiées.

Les coordonnées actuelles sont mises à jour dans le compte concerné. Le contenu d'un Contrat de confiance déjà signé demeure toutefois conservé dans son état d'origine, avec les informations qui figuraient dans le document au moment de sa finalisation.

Lorsque e-Legacy considère qu'une modification nécessite une nouvelle validation afin de sécuriser l'identité des parties ou la preuve du Contrat de confiance, une nouvelle version peut être préparée. Cette version ne remplace la précédente qu'après validation de l'Utilisateur et acceptation de la personne de confiance.

Toute version en brouillon, proposée, en attente de validation ou acceptée par une seule des parties reste incomplète. Elle ne révoque pas et ne remplace pas la dernière version finalisée par les deux parties.

En cas de décès avant la finalisation d'une nouvelle version, e-Legacy se fonde sur la dernière version du Contrat de confiance validée par l'Utilisateur et acceptée par la personne de confiance. La version incomplète n'est pas exécutée.

La date de proposition correspond à la création d'un projet de modification.

La date d'émission correspond à la validation de la nouvelle version par l'Utilisateur.

La date d'acceptation correspond à la validation de cette version par la personne de confiance.

Le statut « signé » ou « finalisé » n'est attribué qu'après validation des deux parties.

Exécution par e-Legacy

L'Utilisateur peut également confier directement certaines actions à e-Legacy lorsque celles-ci sont incluses dans l'offre souscrite. Il peut notamment s'agir de l'envoi d'un message, de l'envoi d'un courrier préparé, d'une demande adressée à une plateforme ou d'une démarche auprès d'un organisme.

Les actions confiées directement à e-Legacy sont exécutées au titre du contrat de service et de l'offre souscrite. Elles sont distinctes du Contrat de confiance éventuellement conclu entre l'Utilisateur et une personne de confiance.

Dans ce cas, e-Legacy intervient en qualité de prestataire chargé de l'exécution de la directive, après validation du décès, contrôle des habilitations et vérification des éventuels justificatifs nécessaires.

Chaque action précise son exécutant : personne de confiance, e-Legacy ou autre personne habilitée.

Une même personne de confiance n'est pas nécessairement chargée de toutes les actions posthumes enregistrées par l'Utilisateur.

e-Legacy n'utilise pas les identifiants d'un compte pour contourner les règles ou mécanismes de sécurité d'une plateforme.

Des démarches ou justificatifs complémentaires peuvent être exigés par certains organismes ou plateformes.

14. Dossiers et démarches administratives auprès des organismes

Le Service peut préparer un dossier destiné notamment à informer un organisme d'un décès, demander la résiliation d'un contrat ou d'un abonnement, solliciter la clôture, le transfert ou la succession d'un service, ou préparer une autre démarche administrative.

Ce dossier est établi à partir des informations déposées par l'Utilisateur et des justificatifs disponibles après son décès. Il peut comprendre une demande ou un courrier, les références utiles au contrat ou au service concerné ainsi que les pièces nécessaires à son traitement. Il peut être mis à disposition des héritiers, des personnes de confiance ou des autres personnes habilitées.

Lorsque l'offre souscrite le prévoit, e-Legacy peut également transmettre la demande au tiers concerné après validation des informations, du destinataire et des pièces nécessaires. La transmission peut notamment intervenir par courrier postal, courrier électronique, formulaire en ligne, portail ou autre canal officiel accepté par l'organisme.

Les coordonnées, canaux et procédures figurant dans l'annuaire du Service sont fournis à titre opérationnel et peuvent évoluer. e-Legacy peut les vérifier ou les adapter au moment de l'exécution afin de tenir compte des informations alors publiées ou communiquées par l'organisme.

Pour faciliter la préparation du dossier, e-Legacy peut analyser automatiquement une facture ou un contrat afin d'en extraire les informations utiles. Lorsque l'annuaire du Service ne contient pas encore une procédure suffisamment renseignée, e-Legacy peut compléter ou vérifier les informations relatives à l'organisme à partir de sources officielles publiquement accessibles. Cette recherche est limitée aux informations relatives à l'organisme et n'utilise pas les données personnelles extraites du document.

Sauf lorsqu'une prestation de suivi est expressément comprise dans l'offre souscrite ou dans la directive concernée, la mission d'e-Legacy est considérée comme exécutée lorsque la demande a été correctement transmise au tiers concerné. e-Legacy n'est alors pas tenue d'assurer le traitement ultérieur de la demande par ce tiers, d'effectuer des relances ou d'obtenir un résultat déterminé.

e-Legacy ne garantit ni l'acceptation d'une demande, ni la résiliation, ni la clôture ou le transfert d'un contrat. Chaque organisme reste libre d'appliquer ses propres procédures, de modifier ses canaux de contact et d'exiger des justificatifs ou habilitations complémentaires.

15. IA (Gold) et synthèse vocale future

Les fonctionnalités d'intelligence artificielle sont optionnelles et accessibles selon l'offre souscrite. L'agent IA repose sur des contenus biographiques fournis ou validés par l'Utilisateur afin de permettre une interaction symbolique posthume avec les destinataires nominativement autorisés. La synthèse vocale n'est pas proposée dans la version Production V1 du Service.

Lorsqu'un héritier est nominativement désigné comme destinataire d'un entretien IA posthume, cet accès spécifique peut également lui permettre d'accéder au livre souvenir associé au même Utilisateur après validation du décès. Cette autorisation n'étend pas son niveau d'accès général aux autres informations, documents ou fonctionnalités de l'espace héritier.

L'Utilisateur ne doit pas utiliser les fonctionnalités d'intelligence artificielle pour transmettre volontairement des données médicales ou d'autres catégories particulières de données personnelles visées à l'article 9 du RGPD. Les fonctionnalités d'intelligence artificielle d'e-Legacy ne sont pas conçues pour fournir, interpréter ou conserver des informations médicales.

Si une fonctionnalité de synthèse vocale est ultérieurement activée, l'Utilisateur devra fournir ou enregistrer son propre échantillon vocal, attester être autorisé à le fournir et accepter le traitement correspondant. Cette fonctionnalité pourra recourir à un prestataire tiers spécialisé tel qu'ElevenLabs, dans les conditions alors portées à la connaissance de l'Utilisateur et sous réserve du consentement requis.

L'agent IA ne peut modifier les directives, Contrats de confiance, destinataires ou choix enregistrés par l'Utilisateur, ni déclencher de lui-même une action juridique, patrimoniale ou posthume. En cas de contradiction entre une réponse générée par l'IA et un document, une directive, un Contrat de confiance ou un choix explicitement enregistré par l'Utilisateur, l'élément explicitement enregistré prévaut.

Utilisation limitée aux finalités acceptées par l'Utilisateur. Les données peuvent être transmises aux prestataires techniques nécessaires au fonctionnement de la fonctionnalité, sans cession ni utilisation autonome à des fins commerciales.

Stockage sécurisé et suppression selon le retrait du consentement, les volontés enregistrées et les durées définies dans la Politique de confidentialité.

Paramétrage par l'Utilisateur (degré d'intimité, destinataires autorisés).

L'offre Gold inclut jusqu'à cinq (5) destinataires d'entretiens IA posthumes. Chaque destinataire désigné peut accéder à un entretien IA posthume dans les conditions prévues par le Service, sous réserve de disponibilité technique, de validation du décès et des paramètres définis par l'Utilisateur.

e-Legacy se réserve la possibilité de proposer des destinataires supplémentaires dans le cadre d'options payantes ou d'offres spécifiques.

Possibilité pour chaque destinataire de refuser d'utiliser la fonctionnalité.

16. Disponibilité & évolution

e-Legacy vise une haute disponibilité et met en œuvre des mesures raisonnables de sécurité et de continuité, sans pouvoir garantir une disponibilité absolue. Le Service peut être temporairement interrompu pour maintenance, correction urgente, mise à jour de sécurité ou intervention rendue nécessaire par une vulnérabilité.

Le fonctionnement du Service dépend également de prestataires et infrastructures tiers nécessaires notamment à l'hébergement, la base de données, l'envoi de courriers électroniques, le paiement et certaines fonctionnalités d'intelligence artificielle. e-Legacy met en œuvre les mesures raisonnables permettant de limiter l'impact de leurs indisponibilités.

e-Legacy peut faire évoluer le Service pour améliorer ses fonctionnalités, corriger une anomalie, renforcer la sécurité, l'adapter à une évolution technique ou réglementaire, modifier ou remplacer un prestataire, prévenir un risque de fraude ou de compromission ou supprimer une fonctionnalité devenue techniquement, juridiquement ou économiquement impossible à maintenir.

Lorsqu'une modification non nécessaire au maintien de la conformité affecte substantiellement une fonctionnalité comprise dans l'offre souscrite, elle est réalisée sans coût supplémentaire et l'Utilisateur en est informé de manière claire, sur un support durable et dans un délai raisonnable avant son

application, sauf impératif de sécurité ou obligation légale nécessitant une intervention immédiate. Les droits à refus, maintien sans modification ou résolution prévus par les dispositions impératives du Code de la consommation demeurent applicables lorsque leurs conditions sont réunies.

La responsabilité d'e-Legacy en cas d'événement échappant raisonnablement à son contrôle s'apprécie dans les conditions prévues par la loi, sans préjudice des droits impératifs du consommateur.

17. Responsabilité

Preuve électronique

Les actions réalisées depuis un compte authentifié, validations, acceptations, révocations, horodatages, versions de documents, journaux d'audit et éléments techniques conservés par e-Legacy peuvent être utilisés comme éléments de preuve des opérations intervenues sur le Service, sous réserve des règles légales applicables.

Les parties reconnaissent que les validations électroniques proposées par e-Legacy permettent notamment de matérialiser leur consentement et la chronologie des opérations. Aucune stipulation des présentes ne confère toutefois aux mécanismes e-Legacy une qualification de signature électronique qualifiée, d'acte authentique ou de certification officielle qu'ils ne possèdent pas.

Articulation des documents contractuels

En cas de contradiction entre les documents contractuels applicables, les stipulations spécifiquement acceptées pour une fonctionnalité ou une opération déterminée prévalent sur les stipulations générales pour cette seule opération, sous réserve des dispositions légales impératives.

Un Contrat de confiance finalisé prévaut ainsi sur une présentation générale du Service quant aux actions expressément confiées à la personne de confiance. Les conditions particulières relatives au post-mortem ou aux fonctionnalités d'intelligence artificielle prévalent pour leur objet propre. La Politique de confidentialité régit spécifiquement les traitements de données personnelles et complète les présentes CGUV.

e-Legacy est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans les conditions prévues par la loi.

Pour déterminer la version applicable d'un Contrat de confiance, e-Legacy se fonde sur la dernière version finalisée par les deux parties. Une version incomplète, un projet de modification ou une validation unilatérale ne sont pas exécutés et ne rendent pas caduc le dernier Contrat de confiance finalisé.

e-Legacy ne garantit pas qu'une plateforme, un organisme, un établissement financier ou un autre tiers acceptera une demande ou exécutera une directive qui relève de ses propres règles ou obligations légales.

e-Legacy ne fournit aucun conseil juridique, fiscal, successoral, médical ou notarial. Les informations proposées ne remplacent pas l'intervention d'un professionnel qualifié.

Aucune stipulation des présentes CGUV ne limite un droit impératif du consommateur ni une responsabilité qui ne peut légalement être exclue.

18. Droit de rétractation

Lorsqu'il agit en qualité de consommateur, le Souscripteur dispose d'un délai légal de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.

La demande peut être adressée depuis le formulaire de contact ou à contact@e-legacy.fr, au moyen du formulaire de rétractation proposé ci-dessous ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté.

Lorsque le Souscripteur demande expressément l'activation immédiate du Service avant la fin du délai de rétractation, cette demande est recueillie et horodatée avant l'activation du Service. Le prix annuel est prélevé lors de la souscription et l'ensemble des fonctionnalités de l'offre choisie est accessible immédiatement après confirmation du paiement. Le Souscripteur reconnaît également qu'après l'exécution complète du contrat, il ne disposera plus du droit de rétractation.

Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, lorsque l'exécution du Service a commencé à la demande expresse du Souscripteur avant la fin du délai de rétractation, celui-ci reste redevable du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total convenu.

Pour l'abonnement e-Legacy, prestation continue fournie sur une période contractuelle annuelle, ce montant est calculé au prorata de la durée écoulée entre la conclusion du contrat et la communication de la rétractation, rapportée à la durée de la période annuelle effectivement facturée. e-Legacy rembourse le solde du prix payé. Aucune somme n'est due au titre du service déjà fourni lorsque les conditions légales permettant cette retenue ne sont pas réunies.

Le délai est calculé conformément aux règles légales : le jour de conclusion du contrat n'est pas compté ; si le dernier jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, l'échéance est prorogée jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

L'Utilisateur peut exercer ce droit depuis la rubrique « Abonnement / Factures » de son espace personnel pendant la période concernée, ou au moyen de toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à e-Legacy.

Pour la rétractation en ligne, la fonctionnalité permet à l'Utilisateur de vérifier ou confirmer son identité, le contrat concerné et l'adresse électronique à laquelle l'accusé de réception doit être envoyé. Une seconde action, présentée de manière non ambiguë comme la confirmation de la rétractation, permet ensuite d'envoyer la déclaration.

Après l'envoi, e-Legacy adresse sur support durable un accusé de réception reprenant notamment le contenu de la déclaration ainsi que la date et l'heure de son envoi. La demande, son horodatage, le remboursement et les références utiles sont conservés à des fins de preuve.

Le décès du Souscripteur pendant le délai de rétractation ne constitue pas, à lui seul, l'exercice du droit de rétractation, n'entraîne pas une résiliation automatique de l'abonnement et ne déclenche aucun remboursement automatique. Lorsqu'un décès est définitivement validé, les droits et services posthumes sont déterminés selon l'offre applicable à la date du décès, conformément aux mécanismes prévus par le Service.

Formulaire type de rétractation

À l'attention de e-Legacy — 445 chemin de Crosa Vielh, 32600 Clermont-Savès — contact@e-legacy.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'abonnement e-Legacy souscrit le [date], au nom de [nom et prénom], avec l'adresse électronique [email du compte].

En cas de rétractation valablement exercée, e-Legacy rembourse le solde dû sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Souscripteur. Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès pour un autre moyen n'occasionnant aucun frais au Souscripteur.

19. Résiliation, changement d'offre et remboursement

Les modalités applicables dépendent du choix de l'Utilisateur : arrêt du renouvellement à la prochaine échéance, résiliation immédiate lorsqu'elle est proposée, ou changement d'offre.

Résiliation à la prochaine échéance

L'Utilisateur peut désactiver le renouvellement de son abonnement à tout moment depuis son espace personnel. Dans ce cas, l'abonnement demeure actif jusqu'à la fin de la période annuelle déjà payée et aucun nouveau paiement n'est effectué. Cette résiliation à échéance n'entraîne pas le remboursement de la période déjà réglée.

Résiliation immédiate à l'initiative de l'Utilisateur

Lorsque l'interface permet une résiliation immédiate, e-Legacy applique, à titre commercial et sauf disposition légale plus favorable, la règle du « mois entamé dû ».

Le mois d'abonnement en cours à la date de prise d'effet de la résiliation reste dû dans son intégralité.

Les mois complets restant entre la fin du mois d'abonnement en cours et la prochaine échéance annuelle sont remboursés.

Le remboursement est calculé sur la base du prix annuel TTC effectivement payé, divisé par douze, puis multiplié par le nombre de mois complets remboursables.

Pour ce calcul, un mois d'abonnement commence chaque mois au jour correspondant à la date initiale de souscription. Lorsque ce jour n'existe pas dans un mois donné, le dernier jour de ce mois est retenu.

Délai et moyen de remboursement

Le remboursement est effectué sur le moyen de paiement utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès de l'Utilisateur pour un autre moyen. Aucun avoir ne lui est imposé.

Le remboursement intervient dans un délai maximal de trente jours à compter de la prise d'effet de la résiliation, sous réserve des délais techniques du prestataire de paiement.

Sommes non remboursables

Les prestations individualisées déjà intégralement exécutées et les frais irrévocablement engagés auprès de tiers à la demande de l'Utilisateur ne sont pas remboursés, à condition qu'ils aient été clairement présentés et acceptés avant leur engagement.

Changement d'offre

Le passage à une offre supérieure peut prendre effet immédiatement, après confirmation du prix et de la proratisation applicables. Le passage à une offre inférieure prend normalement effet à la prochaine échéance, sauf indication contraire affichée avant validation.

Avant un changement d'offre, l'Utilisateur est informé des fonctionnalités, volumes ou contenus qui deviendraient indisponibles. Aucun contenu n'est supprimé sans information préalable et délai raisonnable permettant son export ou sa régularisation, sauf nécessité légale ou de sécurité.

Reconduction tacite

Sauf résiliation avant son échéance, l'abonnement annuel est renouvelé pour une nouvelle période d'un an.

e-Legacy informe le Souscripteur par un courrier électronique dédié, envoyé au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date limite de non-reconduction, de la possibilité de ne pas renouveler son abonnement.

Lorsque cette information n'a pas été adressée conformément aux exigences légales, le Souscripteur peut mettre gratuitement fin au contrat après sa reconduction. Les sommes versées pour la période postérieure à la résiliation sont alors remboursées dans les conditions prévues par la loi.

Résiliation en ligne

La résiliation peut être demandée directement en ligne depuis l'espace personnel, au moyen d'une fonctionnalité facilement accessible et présentée de manière non ambiguë.

e-Legacy confirme la réception de la demande et indique à l'Utilisateur la date de prise d'effet ainsi que les conséquences de la résiliation sur ses données et fonctionnalités.

Conséquences de la fin du contrat

La fin du contrat désactive les fonctionnalités payantes et peut rendre certaines directives inexécutables. Avant confirmation, l'Utilisateur est informé des conséquences sur ses messages, bénéficiaires, documents, Contrats de confiance, contenus mémoriels et fonctionnalités d'intelligence artificielle.

Sauf obligation légale, procédure posthume déjà ouverte ou instruction contraire expressément proposée par le Service, e-Legacy ne garantit pas l'exécution future de directives associées à un abonnement arrivé à son terme.

L'Utilisateur dispose d'un délai raisonnable pour exporter ou supprimer ses données avant leur purge définitive, selon les modalités indiquées dans son espace personnel.

Durée des services posthumes

Les durées de conservation, de mise à disposition et d'exécution applicables aux documents, messages programmés, courriers, espaces mémoriels et fonctionnalités d'intelligence artificielle sont celles indiquées dans l'offre souscrite, dans l'espace personnel ou dans la Politique de confidentialité.

Sauf engagement exprès contraire, e-Legacy ne garantit pas la conservation ou l'exécution perpétuelle d'un contenu ou d'une directive. Les services programmés sur une longue durée restent notamment soumis au maintien technique et juridique du Service.

En cas de cessation définitive du Service ou d'une fonctionnalité, e-Legacy met en œuvre, dans la mesure raisonnablement possible et sous réserve d'un événement empêchant matériellement cette opération, une information préalable et une procédure permettant aux Utilisateurs ou personnes habilitées d'exporter les données et documents encore accessibles avant leur suppression. Les éventuelles actions posthumes non encore déclenchées ne constituent pas une obligation perpétuelle indépendante de l'existence technique et juridique du Service.

20. Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation doit d'abord être adressée à e-Legacy à l'adresse contact@e-legacy.fr.

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, en cas de litige relatif à l'exécution des présentes CGUV qui n'aurait pas pu être résolu préalablement dans le cadre d'une réclamation écrite adressée à e-Legacy, le Client ayant la qualité de consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève e-Legacy :

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

49 rue de Ponthieu

75008 Paris

Site internet : <https://www.cm2c.net/>

Le consommateur peut déposer sa demande de médiation directement en ligne sur le site du CM2C.

21. Droit applicable

Les présentes CGUV sont régies par le droit français. À défaut de résolution amiable ou de médiation, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes selon les règles légales applicables.

22. Contact

Éditeur : e-Legacy SASU — Contact : contact@e-legacy.fr

Voir également : [Politique de confidentialité \(RGPD\)](#).