

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Les présentes conditions générales d'utilisation (CGU) ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition des services en ligne du guichet numérique de l'Etablissement public Grand Paris Seine Ouest.

### Préambule

1. L'Etablissement public Grand Paris Seine Ouest – ci-après dénommées la Collectivité – propose un espace « e-services » sur le site Internet [www.seineouest.fr](http://www.seineouest.fr) ; ainsi qu'une application mobile « SO Net' », disponible sur Apple Store et Google Play, – ci-après dénommés le Service – contribuant à simplifier les démarches administratives des usagers.

2. L'utilisation du Service est facultative et gratuite (hors coûts de connexion). Les usagers choisissent librement les services en ligne auxquels ils souhaitent accéder de façon privilégiée.

3. Toute utilisation du Service suppose la consultation et l'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation (CGU).

4. L'utilisateur du Service – ci-après dénommé l'Usager – s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions définies au sein des présentes CGU.

5. Le Service permet de faciliter les relations entre la Collectivité et ses administrés. Il permet d'accéder aux services en ligne proposés par la Collectivité, tels que :

- Signalement sur l'espace public
- Objet perdu dans un parc
- Demande de composteur

Le Service sur le site Internet [www.seineouest.fr](http://www.seineouest.fr) propose un choix plus large de services que la déclinaison sur l'application mobile SO Net'.

D'autres services pourront être proposés prochainement.

Pour chaque e-service des conditions spécifiques d'utilisation peuvent être mises en ligne et doivent également faire l'objet d'une consultation et d'une acceptation.

6. En cas d'incident grave (incendie, accident engageant des personnes, inondation...), l'utilisateur doit en priorité prévenir les services de secours aux numéros d'appels d'urgence habituels. La collectivité ne saurait être tenue pour responsable d'un tel manquement.

7. Pour une demande d'intervention sur l'espace public à caractère urgent, l'utilisateur est invité à contacter le Numéro vert de la collectivité au 0800 10 10 21.

## 8. Définitions :

- La Collectivité : l'Etablissement public Grand Paris Seine Ouest ;
- Le Service : l'espace personnel dénommé « e-services de GPSO » accessible depuis le site Internet [www.seinouest.fr](http://www.seinouest.fr) ; et l'application mobile dénommée « SO Net' » disponible sur Apple Store et Google Play.
- CGU : les conditions générales d'utilisation ;
- L'Usager : l'utilisateur du Service.

## Objet

9. La présente a pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation générale du Service.

## Opposabilité

10. En validant son inscription, l'Usager s'engage à respecter les présentes CGU.

11. Dans tous les cas, à la date de la première utilisation du Service par l'Usager, les CGU sont réputées lues et applicables.

12. La Collectivité se réserve le droit d'apporter aux CGU toutes les modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles.

13. Les CGU sont opposables pendant toute la durée d'utilisation du Service et/ou jusqu'à ce que de nouvelles dispositions remplacent les présentes.

14. La Collectivité s'engage à communiquer à l'Usager les nouvelles dispositions.

15. Le Service est accessible 24h/24, 7 jours sur 7. La Collectivité se réserve toutefois la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le Service pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'indisponibilité du Service ne donne droit à aucune indemnité. Un message est alors affiché mentionnant cette indisponibilité. La responsabilité de la collectivité ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès à ce site et/ou d'utilisation des services.

16. L'Usager peut à tout moment renoncer à utiliser le Service.

## Fonctionnalités

17. Ce Service offre les fonctionnalités suivantes aux usagers :

- Un compte unique pour effectuer les démarches en ligne : le Service offre un espace personnel sous forme de compte unique à l'usager pour effectuer en toute confiance ses démarches en ligne. L'Usager peut accéder aux services en ligne via son compte unique.
- Un suivi facilité des démarches : le Service offre à l'Usager une vision d'ensemble de ses démarches en cours. Afin d'en faciliter le suivi, l'Usager peut également recevoir des messages par courriel ou en ligne l'informant de l'avancement de ses démarches.
- Un espace confidentiel de stockage : en créant un compte, l'Usager dispose d'un espace confidentiel de stockage dans la limite des capacités du dispositif mis en œuvre. En toute sécurité, il y enregistre une fois pour toutes ses données personnelles usuelles (nom,

adresse, etc.) pour simplifier la saisie des formulaires administratifs et éventuellement ses pièces justificatives.

### **Modalités d'inscription, d'utilisation et de confidentialité du Service**

18. L'accès au Service est ouvert à toute personne.

19. L'Usager du Service fournit une adresse électronique valide lors de son inscription. Cette adresse constituera son identifiant et sera utilisée pour la confirmation des opérations réalisées par l'Usager sur son compte personnel, et pour l'envoi des notifications relatives au suivi des démarches.

20. Lors de l'inscription au Service, l'Usager choisit un mot de passe. Le mot de passe doit être composé de huit caractères ou plus dont au moins une lettre et un chiffre. L'Usager doit conserver son identifiant et son mot de passe qui lui seront utiles pour tout accès à son compte personnel et aux services qui y sont liés.

21. Le mot de passe doit être choisi par l'Usager de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'Usager s'engage à en préserver la confidentialité. L'Usager s'engage à avertir immédiatement la Collectivité de toute utilisation non autorisée de ces informations, la Collectivité ne pouvant être tenue pour responsable des dommages éventuellement causés par l'utilisation du mot de passe par une personne non autorisée.

22. Il est recommandé à l'Usager, même en cas de suspension d'utilisation pour une courte durée, d'effectuer systématiquement une déconnexion.

23. La Collectivité se réserve le droit de résilier, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, tout compte faisant l'objet d'une utilisation illicite ou frauduleuse ou contraire aux CGU.

24. L'utilisation du Service requiert une connexion et un navigateur Internet pour l'« e-services de GPSO » accessibles depuis [www.seineouest.fr](http://www.seineouest.fr) ; une connexion et un smartphone (iOs ou Android) pour l'application mobile SO Net'.

*Pour « e-services de GPSO » sur [www.seineouest.fr](http://www.seineouest.fr) :*

Le navigateur doit être configuré pour autoriser les cookies de session. Afin de garantir un bon fonctionnement du Service, il est conseillé d'utiliser les versions de navigateurs suivantes ou supérieures :

- Internet explorer 7
- Firefox 6
- Chrome 13

Le site est optimisé pour un affichage en 1024x768 pixels.

*Pour l'application mobile « SO Net' » :*

Pour pouvoir télécharger et utiliser l'application, le système d'exploitation du smartphone doit être :

- iOS
- Android

### **Traitement des données à caractère personnel**

25. La Collectivité s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies par l'Usager.

26. La Collectivité garantit aux usagers du service le droit d'accès, de rectification et d'opposition prévu par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

À cet effet, un formulaire de contact est accessible depuis la plateforme e-démarches. Des courriers peuvent également être adressés à : Etablissement public Grand Paris Seine Ouest – Direction de la communication – 9 route de Vaugirard – 92197 Meudon cedex

Le demandeur devra justifier de son identité.

27. La Collectivité s'engage à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par l'Usager au moyen du Service, et à ne pas les communiquer à des tiers, en dehors des cas prévus par la loi.

Les e-services ont fait l'objet d'une demande d'avis à la CNIL (n°1964996).

Les informations recueillies à partir de ces formulaires sont nécessaires au traitement de vos demandes.

Elles sont destinées :

- aux seuls membres et personnels habilités de l'Etablissement public Grand Paris Seine Ouest,
- au responsable du fichier visé par votre demande (uniquement les données nécessaires à l'instruction de votre demande).

L'utilisation de ces formulaires en ligne est facultative. Vous pouvez également nous adresser vos demandes par courrier postal.

### **Engagements et responsabilité**

28. La Collectivité s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'Usager, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les informations que vous transmettez dans le cadre de ces e-services sont chiffrées.

Par ailleurs, ces e-services sont conformes au référentiel général de sécurité (RGS) et la décision d'homologation du 13 juin 2012 est publiée sur l'arrêté 2013-3496 du 03 juin 2013.

29. Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

30. Conformément aux dispositions de l'article L.112-9 du Code des relations entre le public et l'administration, les présentes conditions générales s'imposent à tout Usager du Service.

L'utilisation des informations et/ou documents disponibles sur ce site se fait sous l'entière et seule responsabilité de l'utilisateur, qui assume la totalité des conséquences pouvant en découler, sans que la collectivité puisse être recherchée à ce titre, et sans recours contre cette dernière.

La collectivité ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage de quelque nature qu'il soit résultant de l'interprétation ou de l'utilisation des informations et/ou documents disponibles sur ce site.

### **Propriété intellectuelle**

Tous les textes, photos, données, logos, et autres éléments reproduits sur le Guichet numérique sont réservés et protégés par le droit de la propriété intellectuelle, notamment droits d'auteur, droits voisins, droits des marques et par la législation relative à la protection des bases de données.

En conséquence, aucune exploitation, diffusion, reproduction, ou autre utilisation sur ces documents, même partielle, ne peut être faite sans l'autorisation expresse de leur auteur, conformément aux articles L 111-1, L 122-1 et L 122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Seules sont autorisées les exceptions légales prévues à l'article L 122-5 du Code de la propriété intellectuelle, et notamment la représentation dans le cadre du cercle de famille, la copie privée ou le droit de courte citation (sous réserve dans ce cas que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source).

Le non respect de ces dispositions est constitutif de contrefaçon et est passible à ce titre de poursuites judiciaires, et notamment de sanctions pénales.

### **Droit applicable**

Tant le présent site que les modalités et conditions de son utilisation sont régis par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation. En cas de contestation éventuelle, et après l'échec de toute tentative de recherche d'une solution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents pour connaître de ce litige.

Pour toute question relative aux présentes conditions d'utilisation du site, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : [gps@seineouest.fr](mailto:gps@seineouest.fr)

### **Textes officiels**

*Service :*

Ordonnance n° 2015-1341 du 23 octobre 2015 relative aux dispositions législatives du code des relations entre le public et l'administration

*Informatique et libertés :*

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.