

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

[Portail de la Région Réunion]

PRÉAMBULE

La Région Réunion a réalisé puis mis en œuvre des applications informatiques permettant à l'utilisateur de réaliser des démarches par voie de communications électroniques.

L'accès et l'utilisation à ces applications informatiques par voie électronique sont encadrés par les présentes conditions générales d'utilisation (version 1.0 du 22 mars 2017) réputées acceptées par l'utilisateur lors de sa première connexion à l'application.

L'utilisateur déclare avoir obtenu de la Région Réunion toutes les informations nécessaires quant aux services proposés et adhère sans réserve aux présentes conditions générales d'utilisation.

L'utilisateur reconnaît que l'accès aux applications nécessite le respect de l'ensemble des prescriptions d'utilisation définies au sein des présentes.

L'utilisateur reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser ces applications.

DÉFINITIONS

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- « application sécurisée » : environnement accessible par voie électronique au seul utilisateur autorisé et dédié, notamment, aux téléservices infogérés par la Région Réunion ;
- « code d'accès » : désigne le mot de passe et l'identifiant ayant pour objet d'authentifier l'utilisateur au regard des opérations qu'il effectue dans l'application sécurisée ;
- « téléservices » : système d'information mis en œuvre par la Région Réunion et permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités administratives;
- « service utilisateur » : assistance technique proposée par la Région Réunion, au nom et pour le compte des donneurs d'ordre ;
- « utilisateur » : toute personne autorisée à utiliser l'application sécurisée.

OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des applications sécurisées par l'utilisateur.

DOCUMENTS

Les documents contractuels qui s'imposent à l'utilisateur sont :

- les présentes conditions générales d'utilisation ;
- le cas échéant, les conditions spécifiques d'utilisation de chaque application sécurisée.

OPPOSABILITÉ

Les présentes conditions générales d'utilisation sont opposables à l'utilisateur dès sa première connexion à l'application sécurisée.

La Région Réunion se réserve le droit d'apporter aux présentes conditions générales d'utilisation toutes les modifications qu'elle jugera utiles.

Les présentes conditions d'utilisation sont opposables pendant toute la durée d'utilisation de l'application sécurisée et jusqu'à ce que de nouvelles conditions générales d'utilisation remplacent les présentes.

Ces nouvelles conditions générales d'utilisation sont portées à la connaissance de l'utilisateur à la page d'accueil de l'application sécurisée.

Tout usage de l'application sécurisée par l'utilisateur après les modifications des conditions générales d'utilisation vaut acceptation par ce dernier des nouvelles conditions générales.

Les conditions générales figurant en ligne prévalent sur toute autre version.

L'utilisateur peut à tout moment renoncer à utiliser l'application sécurisée mais reste responsable de toute utilisation antérieure.

PRÉSENTATION DE L'APPLICATION SÉCURISÉE

La Région Réunion met à disposition de l'utilisateur une ou plusieurs applications sécurisées permettant d'accomplir certaines déclarations, formalités et/ou téléservices.

Les caractéristiques de ces services sont plus précisément décrites dans la documentation d'utilisation fournie à l'utilisateur et/ou disponible en téléchargement.

ACCÈS A L'APPLICATION SÉCURISÉE

MODALITÉS

L'accès à l'application sécurisée n'est possible qu'après authentification de l'utilisateur au moyen des codes d'accès suivants : identifiant et mot de passe.

L'application sécurisée est normalement accessible 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7. La Région Réunion se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement l'accès à l'application sécurisée, notamment à des fins de maintenance.

La Région Réunion se réserve le droit de compléter ou de modifier, à tout moment, le contenu et/ou le fonctionnement de l'application sécurisée en fonction de l'évolution de la technologie et/ou des besoins propres à l'application.

Il appartiendra à l'utilisateur de veiller aux possibilités d'évolution des moyens informatiques et de transmission à sa disposition pour l'accès et l'utilisation de l'application sécurisée.

En cas d'impossibilité d'accéder et/ou d'utiliser l'application sécurisée, l'utilisateur peut toujours s'adresser à la Région Réunion pour obtenir des informations.

CODE D'ACCÈS

L'utilisateur doit indiquer une adresse électronique valide.

Il incombe à l'utilisateur de s'assurer qu'il a seul accès à son courrier électronique.

L'utilisateur a la possibilité de modifier à tout moment son mot de passe, une fois authentifié.

L'utilisateur est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son mot de passe et, par conséquent, des conséquences d'une divulgation, même involontaire, à quiconque.

Tout accès à, et toute utilisation de l'application sécurisée à partir du mot de passe attribué à l'utilisateur est présumée comme émanant exclusivement de l'utilisateur.

Aucune opération ne peut être effectuée sans ces codes d'accès.

Les codes d'accès sont personnels et confidentiels.

En particulier, l'utilisateur s'engage à ne pas conserver dans la mémoire de son ordinateur ou de son navigateur, le mot de passe et ce, de façon à prévenir toute utilisation par un tiers dudit mot de passe. L'utilisateur a l'obligation de notifier à la Région Réunion sans délai toute compromission de la confidentialité de son mot de passe ou toute utilisation par un tiers, dont il aurait connaissance.

SÉCURITÉ

L'accès à l'application sécurisée est réalisé selon le protocole TLS (SSL) de façon à assurer l'authentification du serveur de la Région Réunion, la confidentialité des données échangées et leur intégrité.

L'application sécurisée est un système de traitement automatisé de données. Tout accès non autorisé à ce dernier est interdit et passible de sanctions pénales.

Il en est de même du maintien, de l'altération et de l'entrave à un système de traitement automatisé de données, ainsi que de l'introduction, de la suppression ou de la modification frauduleuses de données.

La Région Réunion fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser les accès, données et traitements. Eu égard à la nature de l'Internet, elle ne saurait garantir une sécurité absolue.

L'utilisateur déclare accepter les caractéristiques et limites de l'Internet.

L'utilisateur reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau de l'Internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations.

L'utilisateur se doit d'informer la Région Réunion de toute défaillance de l'accès et/ou du fonctionnement de l'application sécurisée, y inclus de toute compromission de la sécurité.

L'utilisateur a conscience que les données circulant sur l'Internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels.

L'utilisateur fait son affaire exclusive de la protection de ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus sur le réseau de l'internet.

L'utilisateur est informé qu'il est fortement déconseillé d'utiliser des ordinateurs accessibles au public, compte tenu des risques inhérents à ce type d'accès et, notamment, la possibilité de compromission de la sécurité des codes d'accès (« key-loggers »).

RESPONSABILITÉ

L'utilisateur s'engage à n'utiliser les applications sécurisées et les informations auxquelles il a accès que dans les seules conditions définies aux présentes, complétées des éventuelles conditions spécifiques à chaque application sécurisée.

L'utilisateur s'engage à ne pas perturber l'usage que pourraient faire les autres utilisateurs des applications sécurisées et de ne pas accéder aux espaces réservés aux tiers.

L'utilisateur s'engage à ne commettre aucun acte pouvant compromettre la sécurité informatique de la Région Réunion ou des autres utilisateurs.

L'utilisateur s'engage à ne pas interférer ou interrompre le fonctionnement normal des applications sécurisées.

L'utilisateur s'engage à indemniser la Région Réunion et ses agents en cas de plainte, action, poursuite, condamnation de ces derniers résultant du non-respect des conditions générales par l'utilisateur.

L'utilisateur s'engage à notifier à la Région Réunion tout changement relatif à son adresse e-mail et reconnaît qu'à défaut, il restera seul responsable des conséquences de quelques natures que ce soit, qui pourraient en résulter.

Étant donné la complexité des applications sécurisées mises en œuvre, la Région Réunion fait ses meilleurs efforts pour la prise en compte des informations et la bonne exécution des traitements correspondants.

Toutefois, la Région Réunion ne peut pas, à l'égard de l'utilisateur, être tenue responsable des erreurs ou retards de traitements correspondants.

La Région Réunion s'efforcera de réaliser les opérations qui lui incombent relatives à l'application sécurisée conformément aux règles de l'art.

Toute perturbation de l'accès, de l'utilisation ou du fonctionnement de l'application sécurisée ne saurait engager la responsabilité de la Région Réunion à l'égard de l'utilisateur.

La Région Réunion ne saurait être responsable des atteintes à la sécurité informatique de l'utilisateur et de ses données.

La responsabilité de la Région Réunion ne saurait être recherchée en cas d'usage frauduleux ou abusif dû à une compromission, volontaire ou involontaire, de la confidentialité des codes d'accès attribués à l'utilisateur.

Sauf faute intentionnelle ou dolosive de la Région Réunion, les atteintes aux données de l'utilisateur ne sauraient engager la responsabilité de la Région Réunion.

La Région Réunion ne saurait être responsable de la violation des présentes conditions générales par un autre utilisateur.

La responsabilité de la Région Réunion ne pourra être engagée en cas de dommages indirects résultant de l'utilisation des applications sécurisées.

La responsabilité de la Région Réunion ne pourra être recherchée ni retenue en cas d'indisponibilité temporaire ou totale de tout ou partie de l'accès à l'application sécurisée, d'une difficulté liée au temps de réponse, et d'une manière générale, d'un défaut de performance quelconque.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les présentes conditions générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle au bénéfice de l'utilisateur sur les éléments appartenant à la Région Réunion.

Le site, les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels, les moteurs de recherche, les bases de données et les noms de domaine, sans que cette liste soit exhaustive, sont la propriété exclusive de la Région Réunion.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse de la Région Réunion, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. En conséquence, l'utilisateur s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle de la Région Réunion.

DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

L'authentification de l'utilisateur nécessite la communication par ce dernier de données à caractère personnel à des fins d'accès et d'utilisation de l'application sécurisée ; à défaut aucun accès ou utilisation de l'application sécurisée n'est possible.

Ces données sont les suivantes : nom et prénom, adresse de courrier électronique.

L'utilisateur s'engage à ce titre à ne communiquer que des informations exactes et à signaler ou modifier toute information inexacte ou obsolète.

La Région Réunion, qui réalise un traitement de données à caractère personnel, est responsable des traitements en application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Conformément aux dispositions des articles 38 à 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification, de rectification et d'opposition, pour motif légitime, des données le concernant.

L'utilisateur a la possibilité de recevoir à sa demande des informations sur le traitement des données qui le concerne en observant la procédure suivante :

- demande écrite et signée par l'utilisateur à laquelle est jointe une photocopie d'une pièce d'identité ;
- demande envoyée à la Région Réunion, dont l'identité et l'adresse figurent sur l'application sécurisée ;

RÉSOLUTION ET RÉSILIATION

En cas de manquement aux obligations des présentes, la Région Réunion pourra prononcer de plein droit à l'utilisateur la résiliation ou la résolution des conditions générales.

BONNE FOI

Les parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

SINCÉRITÉ

Les parties déclarent sincères les présents engagements.

A ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre partie.

TITRES

En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

NULLITÉ

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

INTÉGRALITÉ

Les documents visés aux présentes expriment l'intégralité des obligations des parties, relativement à leur objet.

Aucune autre condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les parties ne pourra s'intégrer au présent contrat.

CONVENTION DE PREUVE

Les conditions générales sous forme électronique ont, entre les parties, la même valeur que des conditions générales sur support papier.

Les données informatisées sont conservées dans des conditions raisonnables de sécurité et considérées comme des preuves écrites, au même titre que l'écrit sur support papier, entre les parties.

TRAÇABILITÉ

La Région Réunion conserve l'historique des connexions de l'utilisateur à l'application sécurisée.

En outre, la Région Réunion pourra suivre la navigation de l'utilisateur au sein de l'application sécurisée grâce à des cookies.

A ce titre, l'utilisateur déclare accepter la possibilité pour la Région Réunion d'utiliser la technique de cookies ou toute autre technique assimilée ou similaire permettant de tracer la navigation de l'utilisateur.

Ces données sont conservées, à des fins de sécurité, pour une durée de un an.

LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française.

Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

CONFIGURATIONS REQUISES DES POSTES INFORMATIQUES

Le portail de la Région Réunion a été conçu de façon à fonctionner avec un des navigateurs Web suivants installé sur votre ordinateur :

- Microsoft Internet Explorer : toutes versions à partir de la version 8
- Mozilla Firefox : toutes versions à partir de la version 38
- Google Chrome : toutes versions à partir de la version 43
- Apple Safari : toutes versions à partir de la version 7