

Conditions générales d'utilisation de la téléprocédure Demande d'Assistance

Préambule

Les présentes conditions générales d'utilisation sont rédigées en application de l'article 4 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.

La demande d'assistance informatique peut être effectuée uniquement par téléphone ou par la voie électronique. En cas de saisie par la voie électronique, la confirmation et la transmission de la formalité par l'utilisateur via la téléprocédure *Demande d'Assistance* valent signature de celle-ci.

La présente téléprocédure est dédiée à l'accomplissement de *l'assistance informatique sur les téléprocédures accessibles sur Prodouane*. L'utilisateur qui souscrit cette formalité par la voie électronique est tenu d'utiliser la présente téléprocédure.

En souscrivant une formalité à l'aide de la présente téléprocédure, l'utilisateur est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation et les accepter. Il s'engage à les respecter dans leur intégralité.

Les termes des présentes conditions générales d'utilisation de la téléprocédure, peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis par l'administration des douanes.

Il revient à l'utilisateur de la téléprocédure de prendre connaissance du contenu de ce document préalablement à l'accomplissement de chacune de ses formalités, ainsi que du manuel utilisateur disponible dans le menu « Documents ». Seules les versions accessibles en ligne de ces documents au moment de l'utilisation de la téléprocédure, sont réputées en vigueur.

Règles d'utilisation de la téléprocédure

L'accès à la présente téléprocédure est ouvert à toute personne physique ou morale, titulaire ou non d'un compte Prodouane utilisant une téléprocédure sur le portail Prodouane

L'accès à la présente téléprocédure implique l'utilisation d'un navigateur dont les versions minimales supportées par le site Prodouane sont accessibles sur la page d'accueil Prodouane. Le navigateur doit être configuré pour autoriser les cookies de session.

La fourniture par l'utilisateur d'une adresse valide de messagerie électronique est obligatoire. Cette adresse peut être utilisée pour l'envoi de toute réponse ou demande de compléments par l'autorité administrative compétente relative à la formalité. L'autorité administrative se réserve le droit de répondre par voie postale.

La téléprocédure permet d'intégrer des pièces jointes sous les formats "pdf", "doc", "odt", "jpg", "gif", "png", "xml", "xls", "xsd", "zip", "ppt", "ods", "txt", "sxc", "eml", "sxw", "docx", "xlsx", "pptx", "csv pour un poids maximum de 2 mégaoctets par pièce jointe.

L'utilisation d'un réseau d'anonymisation n'est pas autorisée pour l'accès aux téléprocédures de la douane.

Cyber-sécurité

Le dispositif utilisé par l'utilisateur pour accéder à la téléprocédure peut constituer un vecteur d'atteinte au système d'information de la Douane.

Afin de réduire ce risque et sans préjuger des actions que l'administration des douanes se réserve d'engager il est recommandé à l'utilisateur de mettre en place des mesures de sécurisation de ce dispositif d'accès. Elles pourront en particulier consister en :

- l'utilisation de systèmes d'exploitation et de logiciels maintenus, tous deux à jour des correctifs de sécurité ;
- la mise en œuvre de logiciels de détection et de suppression des codes malveillants, dont le bon fonctionnement et les mises à jour sont supervisés ;
- l'utilisation des fonctions de sécurité des navigateurs ;
- l'activation des pare-feu locaux ;
- l'utilisation des filtres contre les messages malveillants.

L'Administration ne conseille pas, n'assiste pas et ne participe pas à la mise en place des mesures de sécurisation du dispositif d'accès des usagers.

Par ailleurs les usagers doivent :

- utiliser des mots de passe différents et dédiés aux téléprocédure et portails de l'administration des douanes ;
- signaler par un message envoyé au moyen de la téléprocédure *Demande d'Assistance* les éventuels comportements anormaux relatifs aux téléprocédure et portails ;
- signaler par un message de la téléprocédure *Demande d'Assistance* les messages non sollicités usurpant l'identité de l'administration des douanes ;
- suivre les consignes liées à la sécurité des systèmes d'information qui pourraient leur être communiquées par l'administration des douanes.

Disponibilité du service

La téléprocédure est disponible 7 jours sur 7. L'administration des douanes se réserve la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, la téléprocédure pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité. En cas d'indisponibilité du service, l'utilisateur en est informé, il est alors invité à faire sa démarche ultérieurement ou à contacter par téléphone le service d'assistance utilisateurs (DNSCE) au 09 702 80 500 de 9H00 à 17H00 ou son interlocuteur naturel, bureau de douane ou service de viticulture.

La présente téléprocédure est gratuite. L'usage de la langue française y est obligatoire.

La date figurant sur le Détail de la Demande d'Assistance, accessible dans la téléprocédure *Demande d'Assistance* sous le menu « Mes demandes », ainsi que sur le courriel généré automatiquement par l'application valent preuves pour l'utilisateur de la date d'accomplissement de sa démarche.

Toute défaillance constatée par l'utilisateur ne lui permettant pas de prendre connaissance du contenu de l'accusé d'enregistrement (de réception) de sa démarche, s'entend comme une indisponibilité de la téléprocédure. L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité.

L'assistance aux utilisateurs est assurée par l'administration des douanes au travers de la téléprocédure *Demande d'Assistance* qui permet de signaler les incidents et de suggérer les évolutions.

Le fichier contenant les éléments de la demande déposée par l'utilisateur reçue par l'administration des douanes est réputée, jusqu'à preuve contraire, être constitutive de l'original.

L'administration des douanes, si l'utilisateur le demande ou si l'utilisateur l'accepte, dispose de la possibilité de retirer le fichier contenant les éléments de la demande de sa base de données. En cas d'utilisation manifestement abusive de la téléprocédure, l'administration des douanes pourra également procéder au retrait du fichier contenant les éléments de la demande.

La demande d'assistance validée par l'utilisateur sur la téléprocédure *Demande d'Assistance* a la même portée et emporte les mêmes effets qu'une demande signée.

Protection et utilisation des données à caractère personnel

En vertu des articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 précitée, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel qui le concernent.

Ce droit peut être exercé en déposant une nouvelle demande d'assistance sous le chemin ASSISTANCE > APPLICATION > DEMANDE ASSISTANCE. Demande dans laquelle l'utilisateur informe l'administration des données qu'il souhaite modifier ou supprimer.

Les informations transmises à l'administration des douanes par l'intermédiaire de la téléprocédure, ne peuvent être communiquées à des tiers que dans le cadre des règles et dérogations légales relatives au secret professionnel.

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

En cas de désaccord entre l'administration des douanes et l'utilisateur sur le contenu des informations contenues dans la demande, il sera possible pour l'utilisateur d'obtenir auprès de la douane une copie des enregistrements informatiques correspondants. Si le litige persiste, ces enregistrements pourront être utilisés à titre de preuve devant le tribunal compétent.

Engagement de responsabilité

L'utilisateur s'engage à ne fournir que des informations exactes, à jour et complètes.

Dans l'hypothèse où l'utilisateur fournit des informations fausses, inexactes, périmées ou incomplètes, la direction générale des douanes et droits indirects se réserve le droit de suspendre ou résilier la formalité souscrite et/ou le compte douanier utilisé, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées.

Tout utilisateur procédant à une fausse déclaration s'expose aux sanctions prévues par l'article 441-1 du code pénal¹, à savoir une peine de trois ans d'emprisonnement et une amende de 45 000 euros.

¹ Article 441-1 : « Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et

Par ailleurs, –en application de l'article 433-19 du code pénal¹, le fait pour une personne physique dans un document administratif destiné à l'autorité publique :

- soit de prendre un nom ou un accessoire du nom autre que celui assigné par l'état civil ;
 - soit de changer, d'altérer ou modifier le nom ou l'accessoire du nom assigné par l'état civil,
- est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende.

Le droit de saisir l'administration par la voie électronique ne s'applique pas aux envois abusifs, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information.

A la demande de l'utilisateur, et avec son accord, une prestation d'assistance en ligne, incluant la connexion par un agent du service d'assistance à l'aide des identifiant et mot de passe communiqués par l'utilisateur, peut intervenir. Dans ce cas, l'utilisateur demeure intégralement responsable du contenu, et de l'exactitude des informations qui sont envoyées à l'administration des douanes. A l'issue de l'intervention d'assistance il est fortement recommandé à l'utilisateur de changer son mot de passe.

Textes officiels :

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

Loi n° 2000-321 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration

ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives modifiée par l'ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014

accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.

Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende ».

1 Article 433-19 : « Est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende le fait, dans un acte public ou authentique ou dans un document administratif destiné à l'autorité publique et hors les cas où la réglementation en vigueur autorise à souscrire ces actes ou documents sous un état civil d'emprunt :

1° De prendre un nom ou un accessoire du nom autre que celui assigné par l'état civil ;

2° De changer, altérer ou modifier le nom ou l'accessoire du nom assigné par l'état civil ».