

Conditions Générales d'Utilisation (CGU) pour la saisine par voie électronique (SVE) et le suivi des dossiers

Téléservice « Guichet unique » des autorisations d'urbanisme

Commune de Villeneuve-de-Berg (07)

Les présentes Conditions Générales régissent l'utilisation du téléservice « *Espace Mon Compte* », accessible depuis le site [https:// guichetunique.geosphere.fr/villeneuve-de-berg](https://guichetunique.geosphere.fr/villeneuve-de-berg)

Le portail est un guichet numérique permettant aux usagers particuliers et professionnels de déposer et suivre en ligne leurs autorisations d'urbanisme et du foncier suivantes :

- Certificats d'urbanisme
- Déclaration préalable
- Permis d'aménager
- Permis de construire
- Permis de démolir
- Déclaration d'intention d'aliéner

L'utilisation du téléservice est facultative et gratuite hors coûts de connexion.

L'utilisateur du téléservice s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions définies au sein des présentes CGU.

Entrée en vigueur des CGU : Les dispositions du présent règlement entrent en vigueur à compter du 01/02/2023.

Article 1 - Définitions

Le « téléservice » désigne l'espace *Mon Compte*, auquel l'utilisateur a accès.

Le « service gestionnaire » désigne le service Urbanisme et Foncier de la commune de Villeneuve-de-Berg, responsable de la base usagers, utilisée par l'espace *Mon Compte*.

L'« utilisateur » est désigné soit par :

- Le « particulier » : il désigne une personne physique. Le téléservice ne vise pas comme public les mineurs. Toutefois, le téléservice ne présentant pas de contenus interdits aux mineurs de moins de 18 ans, l'accès ne leur est pas interdit.
- Le « professionnel » : il désigne une personne morale (notaires, architectes, etc.) agissant pour le compte d'un tiers dans le cadre de l'ensemble des demandes proposées par le téléservice.

La mise en place du téléservice a pour objectif de permettre à l'utilisateur de gérer son compte personnel et d'accéder au téléservice proposé par la commune de Villeneuve-de-Berg. Il est édité par la commune de Villeneuve-de-Berg ; service Urbanisme, 11 rue Notre Dame – BP33 Villeneuve-de-Berg, 04 75 94 80 09.

Article 2 - Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les relations entre la commune de Villeneuve-de-Berg et l'utilisateur, ainsi que les conditions applicables à toute utilisation de l'espace Mon Compte. Elles peuvent être modifiées à tout moment par le service gestionnaire. Aucune modification ne pourra avoir de caractère rétroactif.

L'utilisation du téléservice implique l'acceptation sans réserve du présent règlement, sans possibilité de réclamation à quelque titre que ce soit. L'utilisateur doit accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation dans leur intégralité, de façon préalable à l'utilisation du téléservice. Son consentement est requis et matérialisé par le fait de cocher la case déclarant que l'utilisateur a lu et accepté les présentes CGU. Le service gestionnaire se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre à tout moment le téléservice. En cas d'interruption, le service gestionnaire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de cette interruption pour l'utilisateur.

Article 3 - Utilisation du téléservice

L'utilisateur est seul responsable des informations et données qu'il transmet au téléservice aux fins de renseigner son compte. Il est tenu de préserver sa confidentialité et de surveiller régulièrement l'utilisation de ses accès. Il informera, dans les meilleurs délais, le service gestionnaire du téléservice s'il constate une utilisation frauduleuse de celui-ci, tout incident de sécurité qui nécessiteraient de suspendre l'utilisation de son adresse de messagerie ou de prendre des précautions particulières (piratage, vol de moyen d'authentification, usurpation d'identité, virus, etc.). Le service gestionnaire se réserve le droit de le modifier ou de bloquer le Profil. Dans ce cas, l'utilisateur concerné sera notifié du changement opéré.

L'utilisateur s'interdit d'employer et de transmettre tous termes ou données susceptibles d'être constitutifs de crimes ou délits selon la législation française en vigueur, et notamment, la provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence, l'atteinte à l'autorité de la justice et aux bonnes mœurs, la diffamation ou l'injure, l'atteinte à la vie privée.

L'utilisateur du téléservice s'engage à communiquer uniquement des données exactes, à jour et complètes. 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.

3.1 Création d'un compte

L'utilisateur crée un compte en se connectant au téléservice. Sur la page d'accueil, l'utilisateur peut accéder au téléservice accessible par le compte de connexion.

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

Lors de l'inscription au téléservice, l'utilisateur choisit un nom d'utilisateur et un mot de passe. Le mot de passe doit être composé de huit caractères ou plus dont au moins une lettre minuscule, une lettre majuscule, un chiffre, un caractère spécial autorisé (@ \$! % * # ? &). L'utilisateur doit conserver son identifiant et son mot de passe qui lui seront utiles pour tout accès à son compte et aux services qui y sont liés.

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

3.2 Gestion des consentements

Dans la rubrique *Mes paramètres*, l'utilisateur peut, à tout moment, accorder ou retirer son consentement à l'envoi de communications adressées par la commune de Villeneuve-de-Berg à l'adresse électronique de contact renseignée par l'utilisateur. Il peut s'agir d'une communication régulière (lettre d'information) ou de communications ponctuelles d'ordre général.

3.3 Suivi des demandes

L'utilisateur dispose, dans la rubrique *Mes Demandes*, d'un tableau de bord de suivi de ses demandes réalisées avec la commune de Villeneuve-de-Berg sur le téléservice relié à *Mon Compte*.

Article 4 Gestion des données personnelles

Dans la rubrique *Mon Profil*, l'utilisateur peut enregistrer ses données personnelles. Cet enregistrement est réalisé à l'initiative de l'utilisateur, soit spontanément, soit lors de la saisie d'un formulaire en ligne sur le téléservice relié à *Mon Compte*, après recueil du consentement de l'utilisateur.

Les données personnelles enregistrées alimenteront, avec son consentement, les formulaires utilisés par l'utilisateur sur le téléservice relié à *Mon Compte*. Ce dispositif a pour finalité d'éviter à l'utilisateur de fournir plusieurs fois à la commune les données personnelles déjà communiquées lors d'une précédente procédure.

L'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès aux données enregistrées sur son compte. Il peut en demander la suppression, soit depuis le téléservice soit par courriel, via l'adresse serviceurbanisme@villeneuve-de-berg.fr. De son côté, en cas de manquement du demandeur aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, la commune de Villeneuve-de-Berg se réserve le droit de procéder à la suppression du compte concerné, unilatéralement, et sans indemnité, après mise en demeure adressée au demandeur par courrier électronique et restée sans réponse quarante-huit (48) heures après envoi.

Article 5 - Responsabilités et garanties

5.1 - L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation de son compte. Toute connexion, demande ou transmission de données effectuée à partir de ce dernier est réputée l'avoir été par l'utilisateur et sous son entière responsabilité. En cas de perte, de vol, ou de détournement de son identifiant, le demandeur s'engage à en avvertir sans délai la commune de Villeneuve-de-Berg par courriel, via l'adresse serviceurbanisme@villeneuveberg.fr. La commune de Villeneuve-de-Berg ne peut être tenue responsable de tout dommage issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, d'une suspension, ou de la cessation du téléservice pour quelque raison que ce soit, ou de tout dommage matériel ou immatériel qui résulterait de la connexion.

5.2 - L'utilisation du téléservice implique l'acceptation des caractéristiques et des limites du réseau Internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger, ou transférer des informations, les risques liés à la connexion et, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels et les risques de contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau. La commune de Villeneuve-de-Berg ne pourra être tenue pour responsable notamment des dysfonctionnements pouvant affecter le réseau Internet, pour tout problème de configuration ou lié à un navigateur donné.

La commune de Villeneuve-de-Berg ne garantit pas que le téléservice fonctionne sans interruption. La responsabilité de la commune de Villeneuve-de-Berg ne saurait être recherchée si, en cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté, elle était amenée à suspendre le téléservice, à l'écourter, ou en modifier les conditions d'utilisation. La commune de Villeneuve-de-Berg décline toute responsabilité dans le cas où le téléservice serait indisponible, ou en cas de dysfonctionnement du dispositif qui ne lui serait pas imputable, ou dans le cas où les informations fournies par des demandeurs venaient à être détruites pour une raison qui ne lui serait pas imputable.

La commune de Villeneuve-de-Berg ne saurait être tenue responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, causé aux internautes, à leurs équipements informatiques et aux données qui y sont stockées, ou de toutes conséquences directes ou indirectes pouvant en découler.

Article 6 - Archivage et preuve

La commune de Villeneuve-de-Berg est seule responsable de l'archivage des données transitant sur le téléservice. Seuls les éléments ayant fait l'objet d'un tel archivage peuvent être utilisés en qualité de preuve dans la résolution d'un éventuel différend entre le demandeur et le service gestionnaire. En particulier, les différentes versions des Conditions Générales d'Utilisation sont archivées électroniquement par les services de la commune de Villeneuve-de-Berg, afin de leur conférer une valeur légale.

Article 7 - Réclamations

Les réclamations éventuelles peuvent être formulées par courriel, via l'adresse serviceurbanisme@villeneuveberg.fr.

Article 8 - Propriété intellectuelle

Les images, textes, logiciels, et autres contenus et composants du téléservice sont la propriété de la commune de Villeneuve-de-Berg ou de ses partenaires, et sont susceptibles d'être protégés par des droits de propriété intellectuelle. Toute représentation, reproduction, adaptation, traduction, rediffusion, totale ou partielle du téléservice et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation préalable et expresse de la commune de Villeneuve-de-Berg, est interdite et susceptible de constituer une contrefaçon au sens des articles L.335-2 et suivants et L.716-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. L'accès au téléservice ne confère ainsi à l'utilisateur aucun droit de propriété intellectuelle relatif au téléservice ou à son contenu. L'insertion de tout lien simple ou hypertexte est strictement interdite, sans un accord écrit express et préalable de la commune de Villeneuve-de-Berg.

Article 9 - Sanctions

Le service gestionnaire se réserve le droit de prendre toute mesure lui semblant adéquate à l'encontre de tout usager contrevenant, selon lui, aux dispositions de la législation en vigueur ou des présentes CGU. Ces mesures peuvent comprendre, notamment, un ou plusieurs avertissements adressés à l'utilisateur en cause, son exclusion du téléservice, ou des actions en justice.

Article 10 - Traitement des AEE et ARE

L'administration met en œuvre les conditions d'envoi des accusés de réception et d'enregistrement qui font suite aux envois électroniques des utilisateurs.

Après transmission de la demande, un accusé d'enregistrement électronique (AEE) est automatiquement envoyé à l'adresse électronique enregistrée. Il mentionne la date d'enregistrement de l'envoi d'une demande via le téléservice à l'administration.

Si, cet accusé d'enregistrement électronique (AEE) n'est pas fourni dans le délai d'un jour ouvré, l'utilisateur doit considérer que sa demande n'a pas été prise en compte pour défaut de fonctionnement de son adresse électronique.

L'utilisateur reçoit à l'adresse électronique enregistrée, dans les 10 jours ouvrés à compter de l'enregistrement du dépôt et de la réception de la demande par le service instructeur compétent, l'accusé de réception électronique (ARE).

Dans le mois qui suit le dépôt du dossier, l'administration peut écrire à l'utilisateur :

- soit pour avertir qu'un autre délai est applicable, lorsque le code de l'urbanisme l'a prévu pour permettre les consultations nécessaires ;
- soit pour indiquer qu'il manque une ou plusieurs pièces à votre dossier ;
- soit pour informer que votre projet correspond à un des cas où une autorisation tacite n'est pas possible.

L'accusé d'enregistrement électronique et l'accusé de réception électronique sont envoyés à l'adresse électronique qui a été communiquée.